ESTIMATES

National Energy Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/7-2005
ISBN 0-660-62932-1

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

106-00916/

National Energy Board

Office national de l'énergie

National Energy Board

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2005

Kenneth W. Vollman
Président
Office national de l'énergie

L'honorable R. John Efford, C.P., député
Ministre
Ressources naturelles

Canada

Table of Contents

SECTION I: OVERVIEW 1

1.1 CHAIRMAN'S MESSAGE 1
1.2 SUMMARY INFORMATION 4
1.2.1 Raison d'être 4
1.2.2 Mandate and Regulatory Context 4
1.2.3 Operating Context 6
1.2.4 Results Framework 7
1.2.5 Agency Spending 8
1.2.6 Performance Against RPP Commitments 8
1.2.7 Parliamentary Committee Recommendations 8

SECTION II: PERFORMANCE DISCUSSION 9

2.1 GOAL 1 9
2.2 GOAL 2 16
2.3 GOAL 3 22
2.4 GOAL 4 29
2.5 GOAL 5 33

SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION 39

3.1 SERVICE IMPROVEMENT INITIATIVE 39
3.2 GOVERNMENT OF CANADA ON-LINE 40
3.3 MODERN COMPTROLLERSHIP 41
3.4 ALTERNATIVE SERVICE DELIVERY 42
3.5 SUSTAINABLE DEVELOPMENT 42
3.6 PURCHASING AND CONTRACTING 43
3.7 TRAVEL POLICIES 43
3.8 REGULATORY INITIATIVES 43
3.9 REGULATORY REPORTING 45
3.10 FINANCIAL INFORMATION 46
3.11 USER FEE REPORTING 47
3.12 EVALUATIONS AND REVIEWS 50
3.13 ORGANIZATIONAL INFORMATION 51

SECTION IV: OTHER ITEMS OF INTEREST 53

4.1 LEGISLATION UNDER WHICH THE NATIONAL ENERGY BOARD HAS NAMED RESPONSIBILITY 53
4.2 COOPERATION WITH OTHERS 56
4.3 CONTACT INFORMATION 59

List of Figures

Figure 1: Managing for Results Framework 7
Figure 2: Canadian Frontier Areas (COGO Act) 9
Figure 3: Pipeline Ruptures and Incidents, 2000-2004 11
Figure 4: Landowner Survey: Perception of Safety 12
Figure 5: Landowner Survey: Proximity to Pipelines 12
Figure 6: Achievement of Desired End Results for Environmental Conditions 17
Figure 7: Comparison of Export and Domestic Natural Gas Prices 23
Figure 8: Comparison of Export and Domestic Oil Prices 23
Figure 9: Alberta Dawn Price Differential vs. Alberta to Dawn Transportation Costs . 24
Figure 10: Average Cycle Time for Non-Hearing Facilities Applications (Section 58).. 25
Figure 11: Average Cycle Time for Electricity Export Applications 26
Figure 12: Post-hearing Survey Feedback from Participants 2001-2005 29
Figure 13: Overall Satisfaction with Process, Information and Interaction 30
Figure 14: Employee Satisfaction 34
Figure 15: Per Capita Cost of Regulation for Selected Regulators 35
Figure 16: Gap Analysis of Service Quality 39
Figure 17: Agreement/Importance Matrix 40
Figure 18: NEB Organizational Structure 52

List of Tables

Table 1: NEB Responsibilities 5
Table 2: Resources Used 8
Table 3: Safety Performance Indicators for COGO Act Regulated Companies 11
Table 4: Major Releases to the Environment During Operation 18
Table 5: Cycle Times and Service Standards 25
Table 6: Comparison of Planned to Actual Spending 46
Table 7: Summary of Voted Appropriation 46
Table 8: Net Cost of Department 46
Table 9: Sources of Non-Respendable Revenue 47

Section I: Overview

1.1 Chairman's Message

It is my pleasure to present the National Energy Board's (NEB or Board) *Performance Report* for the period ending March 31, 2005.

The NEB's main responsibilities are the regulation of interprovincial and international natural gas, oil and commodity pipelines, international electric power lines and energy exports. In addition we monitor and report to the government and the public on the functioning of energy markets. We also regulate the safety, environmental and conservation aspects of energy exploration and development on federal lands in the North and offshore areas where there are no specific accords or agreements with a province or a territory.

Over the past few years we have developed a performance framework that is consistent with the premise for reporting described in *Canada's Performance 2003*. Our report is organized according to our five corporate goals, which indicate the outcomes we are focused on achieving. Our strategies and major actions are designed to move us toward these goals, and we have developed performance measures in order to monitor our progress.

Our first goal relates to the safety and security of NEB-regulated facilities. The Board plays a significant role in safety by ensuring that a regulatory framework which encourages companies to maintain or improve their performance is in place and in line with public expectations. The Board has set a target of zero ruptures per year on our regulated pipelines and this was met in 2004. The Board continues to study ruptures and their causes with an eye toward determining where regulatory interventions could improve safety. While we do not have a target for pipeline incidents, we are pleased to report that the total incidents remain within the same range as the previous four years. A landowner survey conducted in 2004 showed that the majority of landowners feel safe living and working near NEB-regulated pipelines.

Our second goal relates to the protection of the environment and respecting the rights of those affected by the activities of regulated companies. The Board has continued to track environmental conditions attached to facility approvals for effectiveness. In 2004-2005, 95 percent of the conditions for which a result was available had attained their desired end result. A landowner complaint process was developed to provide a consistent and timely process for resolution of landowner complaints.

Our third goal provides for Canadians to derive the benefits of economic efficiency. Economic efficiency requires that energy and transportation markets are working well. With respect to the hydrocarbon transportation system, the Board's assessment indicates that there was adequate capacity to deliver energy to Canadians and export markets; shippers were generally satisfied with the services they received; and the pipelines were financially sound. Taken together, these measures indicate that the transportation sector performed well for Canadians. A second performance indicator under this goal is that

prices paid for natural gas in the domestic market are at least as favourable as those available to the export market. This was the case during the reporting period.

In 2004-2005, a number of oral hearings held by the Board focused on the cost of service and cost of capital matters. The Board's decisions in these areas have provided clarity and enable industry to move forward.

In keeping with our monitoring activities, the Board released six in-depth reports on energy supply and demand in Canada in 2004-2005. The report on the British Columbia natural gas market and natural gas prices indicates that the B.C. market is functioning well and that market participants are responding as expected. The Board released *Canada's Oil Sands: Opportunities and Challenges to 2015*, which outlines the potential oil resources in the oil sands and discusses the major issues that could impact the development of those resources in the years to come. The Board also worked with the Alberta Energy and Utilities Board to produce *Alberta's Ultimate Potential for Conventional Natural Gas,* the first joint study undertaken with a provincial regulator.

Our fourth goal supports the NEB in meeting the evolving needs of the public to engage in Board matters. Over the past year, the Board actively engaged Canadians through processes such as the development of regulations, Energy Market Assessment reports, public information sessions and public hearings. The Board also enhanced its Aboriginal engagement efforts through internal capacity building and tools with respect to Aboriginal culture and engagement practices.

The NEB's fifth goal is focused on management accountabilities and workplace excellence to achieve results. In 2004-2005, the NEB undertook a number of initiatives to support continual improvement, including an ISO-based management framework; the integration of business and human resource plans; a refined competency framework; and a new performance evaluation process. All of these initiatives support the Government of Canada's emphasis on *Results for Canadians*, and the Board's ongoing focus on improving efficiency and effectiveness.

The Board's commitment to efficient and effective regulation and security continues and crosses all of its goals. Regulatory clarity has been improved over the past year, particularly in the areas of communication and process clarity. Specific examples include the development and implementation of a consolidated Filing Manual and an Environmental Screening Guidance Manual; the development of the Environmental Issues Briefing Tool; and the completion of the Federal Authority Participant Role to support federal authorities in meeting their *Canadian Environmental Assessment Act* responsibilities.

In conclusion, I believe that we continue to progress in achieving our goals and providing significant value to Canadians. We are committed to monitoring our progress and continually improving our program delivery for the benefit of Canadians.

Kenneth W. Vollman

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the *2004-2005 Departmental Performance Report* (DPR) for the

NATIONAL ENERGY BOARD

This document has been prepared based on the reporting principles contained in the Treasury Board of Canada Secretariat's *Guide for the Preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports* and, to the best of my knowledge,

- adheres to the specific reporting requirements;
- uses an approved Business Lines structure;
- presents consistent, comprehensive, balanced and accurate information;
- provides a basis of accountability for the results pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.

Name: [signature]
Kenneth W. Vollman

Title: Chairman

Date: AUG 29 2005

1.2 Summary Information

1.2.1 Raison d'être

The National Energy Board's corporate purpose is to promote safety, environmental protection and economic efficiency in the Canadian public interest[1] within the mandate set by Parliament in the regulation of pipelines, energy development and trade.

The National Energy Board's vision is to be a respected leader in safety, environmental and economic regulation.

1.2.2 Mandate and Regulatory Context

The National Energy Board (NEB or Board) is an independent regulatory tribunal established in 1959. It reports to Parliament through the Minister of Natural Resources. The Board is a court of record and has the powers of a superior court with regard to compelling attendance at hearings, the examination of witnesses under oath, the production and inspection of documents, and the enforcement of its orders. The Board's regulatory decisions and the reasons for them are issued as public documents.

The main functions of the NEB are established in the *National Energy Board Act* (NEB Act). These include the regulation of interprovincial and international natural gas, oil and commodity pipelines, international and designated interprovincial electric power lines, exports of oil, natural gas and electricity and imports of oil and gas. The Board has additional regulatory responsibilities under the *Canada Oil and Gas Operations Act* (COGO Act) and under certain provisions of the *Canada Petroleum Resources Act* (CPR Act) for oil and gas exploration and activities on frontier lands not otherwise regulated under joint federal/provincial accords. The Board also has specific responsibilities under the *Northern Pipeline Act*.

The NEB's regulatory responsibilities for public safety and protection of the environment are set out in the NEB Act and the COGO Act. The NEB is required to meet the requirements of the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEA Act) and the *Mackenzie Valley Resources Management Act*. In addition, NEB inspectors are appointed Health and Safety officers by the Minister of Labour to administer Part II of the *Canada Labour Code* as it applies to facilities regulated by the Board.

The Board's mandate includes the provision of expert technical advice to the Canada-Newfoundland and Labrador Offshore Petroleum Board (C-NLOPB), the Canada-Nova

---

1 The public interest is inclusive of all Canadians and refers to a balance of economic, environmental, and social interests that changes as society's values and preferences evolve over time. As a regulator, the NEB must estimate the overall public good a project may create and its potential negative aspects, weigh its various impacts, and make a decision.

Scotia Offshore Petroleum Board (C-NSOPB), Natural Resources Canada (NRCan) and Indian and Northern Affairs Canada (INAC). The Board may, on its own initiative, hold inquiries and conduct studies on specific energy matters as well as prepare reports for Parliament, the federal government and the general public. The NEB Act requires that the Board keep under review matters relating to all aspects of energy supply, production, development and trade that fall within the jurisdiction of the federal government. In addition, the Board provides advice and carries out studies and reports at the request of the Minister of Natural Resources.

In 2004, the NEB amended its vision statement to include the words *protect* and *enable*: *The NEB will be a respected leader in energy regulation that protects and enables in the Canadian public interest* (NEB Strategic Plan 2005-2008). This change provides clarification that the NEB will regulate in a way that prevents negative impacts of energy development while encouraging desirable outcomes in the interest of Canadians. The NEB promotes the safety and security, environmental protection and fair treatment of those affected. The Board strives to be a leader in energy regulation that generates benefits, responds in a timely manner to changing needs and enhances the conditions for competitiveness and innovation in Canada.

The NEB amended its corporate purpose statement in 2004-2005 in order to include the word *security* to reflect amendments being made to the NEB Act. On 6 May 2004, the *Public Safety Act*, 2002 (Bill C-7) was proclaimed and received Royal Assent. An Order of the Governor General in Council fixed 20 April 2005 as the day on which the sections amending the NEB Act came into force. The amendments provide the NEB with a clear legislative authority for the security of pipelines and international power lines.

Table 1: NEB Responsibilities

Regulatory	Advisory
To regulate, in the public interest, those areas of the oil, gas and electricity industries relating to: Construction and operation of pipelines; Construction and operation of international and designated interprovincial power lines; Transportation, tolls and tariffs of pipelines; Exports of oil, gas and electricity and imports of oil and gas; Oil and gas activities on frontier lands not subject to a federal/provincial accord.	To provide advice to the Minister of Natural Resources on the development and use of energy resources by: Monitoring the energy sector; Providing advice to the federal government; Issuing public reports.

Additional information on the NEB's background and operations may be found on the NEB Web site (www.neb-one.gc.ca).

1.2.3 Operating Context

Companies regulated by the NEB create wealth for Canadians through the transport of oil, natural gas and natural gas liquids (NGLs), and through the export of hydrocarbons and electricity. As a regulatory agency, the Board's role is to help create a framework that allows these economic activities to proceed in an efficient manner when they are in the public interest. Through its corporate goals, the NEB strives to ensure public safety, maximize economic benefits, protect the environment, and respect the rights of those affected by energy facilities and activities under the Board's jurisdiction.

Energy Overview

In 2004, world energy prices increased significantly and Canadian energy markets were characterized by notable adjustments in the balances between energy demand and supply. For example, in spite of a record number of natural gas wells drilled in a year, there was only a slight increase in production from the Western Canadian Sedimentary Basin. Crude oil markets in Canada saw the continuing expansion of production from the East Coast and the oil sands.

The increase in oil sands production has strained the existing oil pipeline systems and several expansion proposals are being considered. In electricity markets, reserve margins have declined in some regions increasing the need for new electricity sources and highlighting reliability concerns.

The resulting effect has been high and volatile energy prices and a search by industry for new sources of energy supplies including natural gas from frontier areas, the development of unconventional natural gas sources, LNG, an increased number of oil sands projects and the rapid development of wind-generated electricity projects. Much of the Board's work in 2004-2005 focused on monitoring, preparing for and responding to these changes.

Smart Regulation

The 2004 Speech from the Throne renewed the 2002 federal government commitment to efficient and effective regulation as a key strategy in maintaining a Canadian advantage in a globally competitive world. An External Advisory Committee on Smart Regulation examined Canada's regulatory framework and produced a report recommending changes in Canadian regulatory strategy given the rapid pace of commerce, increasing complexity of policy issues, globalization and rising public expectations. In 2004-2005, the NEB continued several initiatives consistent with the Smart Regulation strategy. These initiatives are designed to focus resources on issues that matter most to our stakeholders, provide consistent regulatory approaches, clarify timelines and reduce cycle times, cooperate with other regulatory agencies in the interest of streamlining project assessment, and provide clarity to project applicants. Specifically, the Board focused its efforts on providing efficient and effective regulation by:

- advancing the use of goal-oriented regulation;

- processing applications in an efficient and timely manner, while diligently fulfilling its responsibilities to protect the public interest;
- involving Canadians in numerous forums regarding regulatory development and energy markets;
- reviewing its processes, engaging in dialogue with stakeholders, clarifying expectations, implementing new approaches, and preparing for major applications; and
- negotiating with other agencies to ensure that regulatory processes are harmonized to minimize duplication.

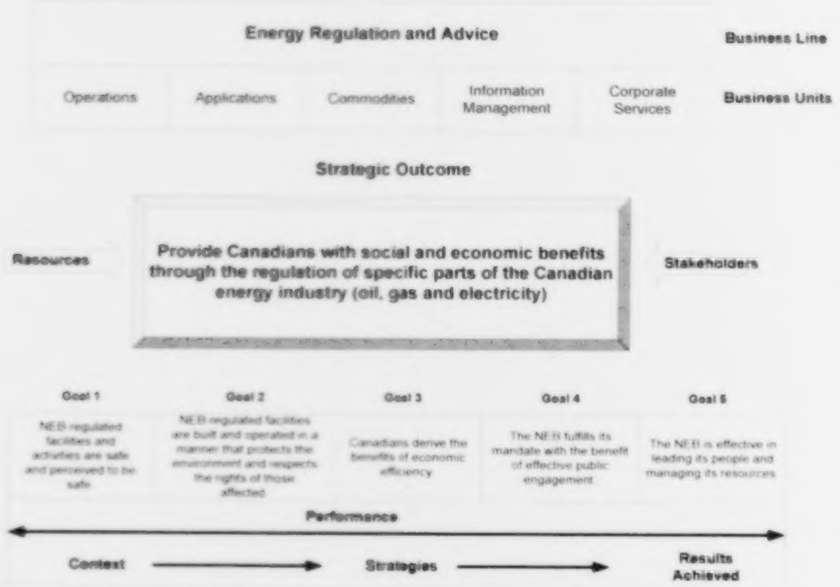
1.2.4 Results Framework

The NEB Results Framework is based on five Business Units contributing to the realization of one strategic outcome.

The National Energy Board's strategic outcome is to provide Canadians with social and economic benefits through the regulation of specific parts of the Canadian energy industry (oil, gas and electricity).

This outcome is the result of all of the ongoing activities of the NEB. In support of the strategic outcome, the NEB has developed five strategic goals. The strategies, measures and major actions for each goal, as outlined in the *Report on Plans and Priorities 2004-2005* (RPP), represent the focus on performance reporting at the NEB. The results framework is depicted as follows:

Figure 1: Managing for Results Framework



1.2.5 Agency Spending

The National Energy Board program constitutes one business line, Energy Regulation and Advice, focused on realizing a single strategic outcome. The resources used to achieve this outcome for fiscal year 2004-2005 are summarized below; approximately 90% of this is cost-recovered from regulated companies.

Table 2: Resources Used

National Energy Board 2004-2005		
Planned Spending	$35.8 million	300.6 FTEs[2]
Total Authorities	$39.0 million	--
2004-2005 Actual	$38.1 million	299.6 FTEs

1.2.6 Performance Against RPP Commitments

Strategic Outcome	Priorities	Associated Resources ($ millions)	Key Results	Further information
Provide Canadians with social and economic benefits through the regulation of specific parts of the Canadian energy industry (oil, gas and electricity).	Goal 1 – NEB- regulated facilities and activities are safe and perceived to be safe.	6.1	Number of pipeline ruptures: 0 Number of pipeline incidents: 52 Number of fatalities: 0 Landowner survey results (May 2004): Majority of landowners feel safe living and working near pipelines	Section 2.1
	Goal 2 – NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment and respects the rights of those affected.	4.9	Environmental conditions that achieved their desired end results: 95% Number of major liquid hydrocarbon releases into the environment: 1 release (into secondary containment at plant)	Section 2.2
	Goal 3 – Canadians derive the benefits of economic efficiency.	9.5	Evidence that Canadian energy and transportation markets are working well Average cycle time for non-hearing facilities applications: 38 days (down from 62 in previous year)	Section 2.3
	Goal 4 – The NEB fulfills its mandate with the benefit of effective public engagement.	2.2	Level of stakeholder satisfaction with process, information and interaction with the NEB: approximately 80%	Section 2.4
	Goal 5 – The NEB is effective in leading its people and managing its resources.	15.4	Employee satisfaction: 88% Per capita cost of regulation: $1.07 per year	Section 2.5

1.2.7 Parliamentary Committee Recommendations

There were no parliamentary committee reports issued concerning the NEB during the reporting period.

---

2 FTE = Full-time equivalents.

Section II: Performance Discussion

In this section, the outcomes and performance results from the strategies and major actions implemented in 2004-2005 as described in the *Report on Plans and Priorities 2004-2005* (RPP) are discussed.

2.1 Goal 1

NEB-regulated facilities and activities are safe and perceived to be safe.

2.1.1 Context

The NEB regulates the safety of international and interprovincial pipelines and international and designated interprovincial power lines under the NEB Act. The Board also regulates facilities and drilling operations in non-accord frontier areas under the COGO Act.

Under the NEB Act, the Board regulates approximately 45,000 kilometres of pipelines, most of which are high pressure large diameter, for the transportation of oil and gas. The Board also regulates a small number of interprovincial and international commodity pipelines. Facilities and activities under the COGO Act include Imperial Oil's Norman Wells production facilities, recent production facilities in the Fort Liard area of the Northwest Territories, and exploration activities in the Mackenzie Delta Region (Figure 2).

Figure 2: Canadian Frontier Areas (COGO Act)

The NEB plays a significant role in the safety of regulated facilities by ensuring that the regulatory framework encourages companies to maintain and improve their performance and that it is consistent with public expectations. The NEB verifies that the risks

associated with the construction and operation of regulated facilities are assessed and managed by pipeline companies. The NEB does this by:

- Developing regulations and guidelines for the safety, security and protection of people, property and the environment;
- Assessing applications from an engineering and safety perspective;
- Ensuring plans are in place for implementation of appropriate mitigation measures before granting project approval;
- Monitoring construction and operation through inspections and audits to verify that regulatory requirements, as well as other standards identified through the application process, have been met and will continue to be met;
- Assessing safety practices and procedures under the NEB mandate as well as through the *Canada Labour Code* on behalf of Human Resources and Skills Development Canada;
- Investigating failures or incidents, with the intent of preventing similar occurrences;
- Meeting with regulated companies to review and assess the adequacy of their integrity management programs;
- Issuing safety advisories; and
- Where necessary, conducting inquiries or formal investigations into safety and security incidents.

The combined efforts of the NEB, industry and other stakeholders, within this regulatory framework, have resulted in heightened safety awareness, including no pipeline ruptures since 2002.

2.1.2 Strategies

The NEB identified four strategies for Goal 1 in its 2004-2005 RPP:

- Reinforce goal-oriented regulation to improve industry's ownership of safety performance and system security.
- Provide public information on safety performance.
- Influence the development of safety related codes and standards.
- Pursue opportunities for coordination and partnerships.

2.1.3 Plans and Priorities

For Goal 1, the NEB has three key performance measures to ensure that NEB-regulated facilities are safe. They are:

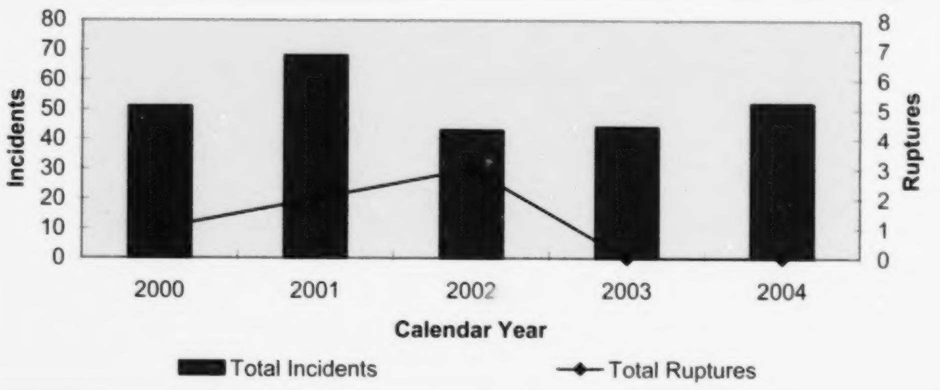
- Number of pipeline ruptures and incidents per year.

- Number of fatalities per year.
- Public perception of pipeline safety.

Number of pipeline ruptures and incidents per year

In 2004, the number of incidents reported under the NEB Act pursuant to section 52 of the *Onshore Pipeline Regulations, 1999*, and section 46 of the *Processing Plant Regulations* increased slightly but remained within the same range as the previous four years (Figure 3). No ruptures and no fatalities occurred during 2004. The last rupture on an NEB-regulated pipeline occurred in 2002. For activity covered by the NEB Act and its regulations, no fatalities have occurred since 1997.

Figure 3: Pipeline Ruptures and Incidents, 2000-2004



In 2004, total hazardous occurrences in frontier areas, as defined under section 16.4 of the *Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations* under the *Canada Labour Code* (CLC) Part II decreased from 45 in 2003 to 37 in 2004 (Table 3). The major reduction was reflected by reportable spills which decreased from 42 to 33 over the same time period. There were three disabling injuries in 2004, as in 2003; however, when compared to 2003, this translated into a slight increase in frequency (from 2.0 in 2003 to 2.3 in 2004), likely due to a slight decrease in activity. For activity covered under the COGO Act and the CLC, and related regulations, no fatalities occurred during 2004.

Table 3: Safety Performance Indicators for COGO Act Regulated Companies

Indicators	2002	2003	2004
COGO Act Worker disabling injury rate (Lost Time Injury/10^6 hours worked)	2.8	2.0	2.3
COGO Act Hazardous Occurrences	45	45	37
Fatalities	1	0	0

Number of fatalities per year

There were zero fatalities in 2004 as indicated above.

Public perception of pipeline safety

During 2004-2005, the NEB contracted Environics Research Group, an independent public opinion research company, to conduct a survey of more than 1,100 landowners across Canada. The questions related to landowner perception of pipeline safety with the goal of providing data for this performance indicator. The survey results showed that landowners generally feel safe having a pipeline on their property, and have confidence in the company operating it. It also showed that most landowners also appear to be familiar with basic pipeline safety procedures and excavation requirements (survey results summarized in section 2.4). A trend analysis indicated that landowners feel safer in 2004 than they did in the 2001 survey conducted by the NEB (Figure 4 and Figure 5).[3]

Figure 4: Landowner Survey: Perception of Safety

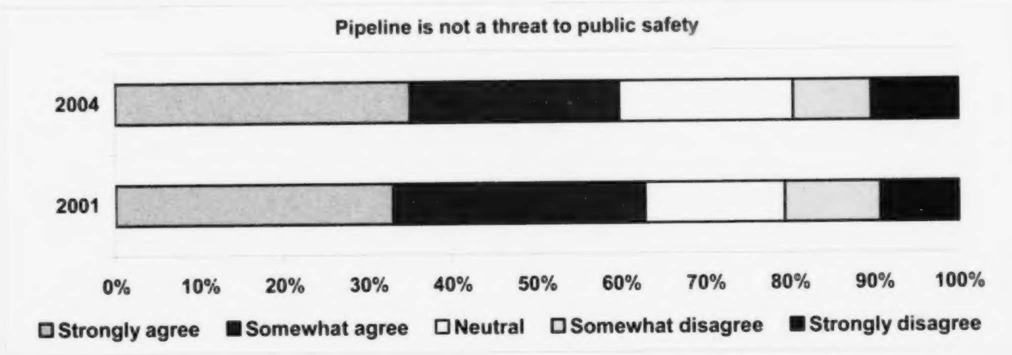
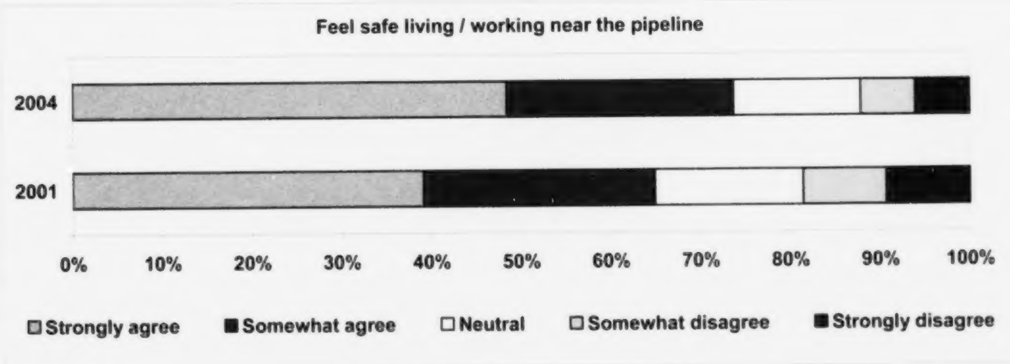


Figure 5: Landowner Survey: Proximity to Pipelines



---

3 N.B. The Environics Research Group noted to the NEB that while the results of the 2004 and 2001 surveys are generally comparable, the composition of the sample and the way in which the questions were asked were not strictly the same.

2.1.4 Program and Results on Major Actions of 2004-2005

The NEB identified five major actions for Goal 1 in its 2004-2005 RPP. These major actions and their results are discussed below.

1. **Actively promote a broader understanding of goal-oriented regulation, within and beyond the NEB, based on results from the effectiveness evaluation.**

In 2004, the NEB retained Matrix Solutions Inc. to conduct an evaluation of the effectiveness of goal-oriented regulation and its implementation. This evaluation was conducted primarily through interviews with industry, stakeholders and NEB staff and Board Members. The evaluation focused primarily on the NEB's first goal-oriented regulation, the *Onshore Pipeline Regulations, 1999* (OPR-99). The findings can be used as guidance in the NEB's efforts to create more goal-oriented regulations in the future.

The report made 14 recommendations to the NEB for specific actions; progress in these areas is described below.

In response to recommendations regarding the effective use of compliance tools, an Integrated Compliance project was undertaken to bring together information about the effectiveness of the NEB's compliance tools (audits, inspections, etc.) and about company compliance and incident performance. The results of this initiative will allow the NEB to apply its compliance tools where they can be most effective. Compliance performance information can also be used in the evaluation of new project applications to guide the scrutiny of historical problem areas.

The Audit Program has been underway for a number of years, evaluating company systems against the requirements of the OPR-99. In 2004-2005, the Audit Program was reviewed and set up along ISO 9001 principles as a pilot in the NEB's Quality Management System project. A rigorous procedure for OPR audits now exists with job models, training requirements and performance measures. These steps have responded to issues with the way audits were being completed that arose in the effectiveness evaluation.

A review of OPR-99 was initiated to address specific recommendations made in the effectiveness evaluation. This project will deliver a revised draft of the Onshore Pipeline Regulations for public comment in 2005. One recommendation, to set up a tracking system for issues identified with regulation for future action, has not been acted upon, due to insufficient resources during the year.

The NEB also communicated the concept of goal-oriented regulation through public consultation on other regulatory renewal projects. A number of meetings and workshops were held to develop the Submerged Pipeline Regulations, a new goal-oriented regulation being drafted under the NEB Act. During these meetings, stakeholders interested in pipelines in marine environments had the opportunity to have goal-oriented regulation explained to them and discussed how the concept would apply in that specific context. The NEB also hosted staff from Canada's two offshore petroleum boards, several

provinces, and Natural Resources Canada at a workshop to discuss the future of frontier and offshore regulations. As an outcome of workshop discussions, participants agreed to work together to make the framework of regulations that governs petroleum activities in frontier and offshore areas in Canada goal-oriented. The purpose is to ensure safety and harmonize regulatory approaches.

2. Complete a review of and adopt safety and security leading indicators.

During 2004-2005, the NEB began a number of major projects aimed at improving the quality of incident reporting and the development of meaningful performance indicators in the area of pipeline integrity/security/safety (projects will be finalized in 2005-2006).

In March 2005, the NEB published a report entitled *Focus on Safety and Environment – A Comparative Analysis of Pipeline Performance*. This report on the safety and environmental performance of pipeline companies regulated by the NEB has been published annually since 2003. In 2005, the report was significantly revised to reflect the three key performance areas of integrity, safety and environmental protection. During 2005-2006, the NEB intends to further refine the report and to include new indicators reflecting the effectiveness of integrity management programs.

The development of the NEB's program for the oversight of regulated companies' security management programs will continue through 2005-2006. The development of security performance indicators has been delayed until further development of the program has been completed and industry consulted.

3. Integrate security into ongoing operations and programs.

On 6 May 2004, the *Public Safety Act*, 2002 (Bill C-7) was proclaimed and received Royal Assent. An Order of the Governor General in Council fixed 20 April 2005 as the day on which the sections amending the NEB Act came into force. The amendments provide the NEB with a clear legislative authority for the security of pipelines and international power lines.

The NEB proceeded with work under this mandate, and completed Pipeline Security Management Assessments (PSMAs) on ten Group 1 companies and two Group 2 companies between June 2004 and March 2005. The focus of these PSMAs was:

- to gain an understanding of how NEB-regulated industry is presently managing pipeline security;
- to identify industry common practices and best practices;
- to identify security related issues that may be common to regulated companies; and
- to assist the NEB in the development and implementation of a program (including regulations) to regulate security management.

NEB staff are presently developing an approach for the NEB to regulate security management based on the PSMAs, feedback received from industry and interface with

other agencies. Integration of an approach for security management into existing NEB operations and programs is ongoing and is expected to take several planning cycles.

4. Build staff capability in pipeline integrity, northern energy development and offshore safety and security.

A staffing plan was developed with a focus on resourcing in order to meet the NEB's projected requirements in northern energy developments.

This major action has involved the development of a structured secondment program, in-house training, external course attendance and the active involvement of staff in learning circles. Through development dialogues, three individuals were identified as having an interest in being seconded to external organizations, including other regulators and pipeline operating companies, to obtain on the job experience in clearly specified areas of pipeline integrity assessment. One such assignment was completed in October 2004.

The NEB has undertaken the development of a detailed program for providing the regulatory oversight of integrity management programs within the pipeline industry. This program will fit within the NEB's evolving quality management system. It establishes the necessary resources for the NEB to carry out its mandate regarding integrity management.

5. Monitor, influence and report on research and development technology advancements.

NEB staff provided a report to Board Members in March 2005 summarizing current research and emerging technologies. In addition, staff continue to participate actively on the various committees responsible for the maintenance of the Canadian pipeline standard CSA Z662 – Oil and Gas Pipeline Systems. Staff are also active within numerous other standards organizations including the International Organization for Standardization, and the American Society of Mechanical Engineers.

In 2004-2005, the NEB undertook the development of a Memorandum of Understanding with the U.S. Pipelines and Hazardous Materials Safety Administration (PHMSA) which provides for research collaboration in the interests of both agencies. NEB staff are actively involved in the various research forums administered by the PHMSA.

Staff keep abreast of current technology by participating in external research seminars, workshops and conferences, particularly the International Pipeline Conference. Participation has taken the form of paper presentations and peer reviews as well as conference organization.

Planned Spending ($ millions)	2004-2005 Actual ($ millions)
5.3	6.1

2.2 Goal 2

NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment and respects the rights of those affected.

2.2.1 Context

The Board is committed to protecting the environment and respecting the rights of those affected by the construction, operation, maintenance and decommissioning of facilities it regulates. The NEB strives to achieve this goal by conducting environmental, socio-economic and lands assessments of applied-for projects; inspecting and monitoring construction activities; auditing environmental protection programs; ensuring regulated companies consult with landowners, tenants and affected parties regarding proposed facilities; and through considering all project phases (the *project lifecycle*) in assessment and compliance.

As part of its Goal 2 commitments, the NEB continually aims to improve the effectiveness, efficiency and transparency of its own processes to meet the needs and expectations of Canadians.

2.2.2 Strategies

The NEB identified four strategies for Goal 2 in its 2004-2005 RPP:

- Reinforce goal-oriented regulation to improve industry's ownership of environmental performance.
- Apply risk management techniques, improved tools and more efficient processes to environmental assessments.
- Anticipate and prepare for emerging environmental issues and upcoming applications.
- Promote coordination and partnerships.

2.2.3 Plans and Priorities

The NEB continues to use two key performance measures to ensure that NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment. They are:

- Percent of environmental conditions placed on NEB facility approvals that achieve their desired end results (DER).
- Number of major liquid hydrocarbon releases into the environment per year.

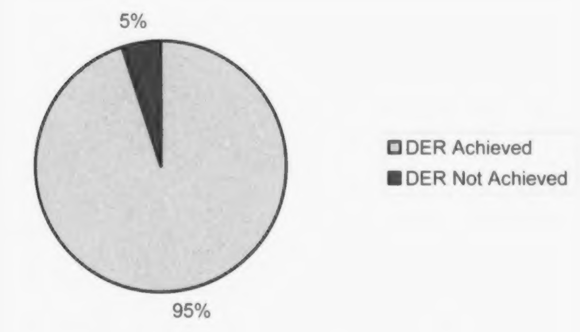
Percent of environmental conditions placed on NEB facility approvals that achieve their desired end results (DER)

Environmental conditions are attached to project approvals to address specific environmental issues associated with a project. Each condition attached to an Order or Certificate has a defined DER. Once condition compliance is confirmed, the NEB assesses the effectiveness of environmental conditions by evaluating achievement of the DER. Achievement of the DER is confirmed through NEB inspections and project monitoring. Measuring the DER effectiveness of environmental conditions allows the NEB to improve the clarity and effectiveness of the conditions it places on facility approvals.

In 2004-2005, NEB staff confirmed that 130 conditions were effective in promoting environmental protection. This is 95 percent of all the conditions confirmed in that period (Figure 6).

The percentage of environmental conditions not achieving their DER has remained historically between about five to ten percent. Where possible, conditions that are not effective and do not resolve outstanding issues with the company are tracked. Ineffective conditions are flagged so they can be clarified before being used on future applications.

Figure 6: Achievement of Desired End Results for Environmental Conditions



Number of major liquid hydrocarbon releases into the environment per year

Major releases are defined as unintended or uncontained releases exceeding 100 m^3 of liquid hydrocarbon. The number of major releases of liquid hydrocarbon to the environment is a key indicator of the success of operating facilities regulated by the NEB. The desired target is that NEB-regulated facilities operating under approved conditions and permits should have no major releases to the air, land or water. There was one major release by NEB-regulated companies in 2004-2005 (Table 4). This release was contained within the secondary containment of the plant.

Table 4: Major Releases to the Environment During Operation

Calendar Year	Major Release
1998	0
1999	3
2000	0
2001	1
2002	1
2003	0
2004	0
2005 (to 31 March)	1

2.2.4 Program and Results on Major Actions of 2004-2005

In its 2004-2005 RPP, the NEB identified five major actions to help deliver Goal 2 strategies. These major actions, along with an additional major action (landowner complaint resolution process), and their results are discussed below.

1. **Implement process changes arising from amendments to the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEA Act) and the new *Species at Risk Act* (SARA).**

In the fall of 2004, several NEB staff took training on the online CEA Registry (Registry) from the Canadian Environmental Assessment Agency (CEA Agency) and now have the ability to input data into the Registry. In addition, templates and guidance material have been developed to ensure that NEB environmental specialists know the information requirements and obligations of the Registry.

Also in 2004, the NEB developed an internal *Guide to the NEB Comprehensive Study Process*. The purpose of the Guide is to provide NEB staff with the guidance necessary to effectively and efficiently coordinate an approach to the comprehensive study process under the CEA Act.

In December 2004, after discussions with the CEA Agency, the NEB asked the Minister of the Environment to support a substitution agreement between the NEB and the CEA Agency[4]. The Minister declined, anticipating that more efficiency and procedural certainty would be brought to the federal environmental assessment process through "consolidation of federal environmental assessment", as outlined in the October 2004 Speech from the Throne. The NEB remains fully committed to continuous improvement

---

4 Under the CEA Act, the Minister of the Environment can substitute a hearing by the NEB for a CEA Act review panel or joint review panel process. Substitution was endorsed by the External Advisory Committee on Smart Regulation as a viable means to provide clearer communication and increased certainty of the entire regulatory review process, including the environmental assessment component.

of its regulatory processes, and looks forward to working with the CEA Agency as it leads the reform and consolidation of the federal environmental assessment process.

In 2004-2005, the NEB developed policies and procedures to ensure the NEB is in compliance with the SARA. For those applications to which SARA applies, a decision making framework was developed and endorsed by the Board. NEB staff were advised on the application of those policies and procedures.

As a result of these activities, the NEB has successfully implemented process changes in response to amendments to the CEA Act and SARA.

2. **Implement the revised NEB *Filing Manual*, environmental screening template and environmental issues briefing tool.**

NEB *Filing Manual*

In April 2004, the NEB released the *Filing Manual* to provide guidance to companies preparing applications to the Board. It sets out the filing requirements for applications to the Board, including but not limited to the requirements for environmental, socio-economic and lands assessments. Industry, Aboriginal groups, government and non-government organizations were involved in the development of the *Filing Manual*, and the NEB arranged training in 2004 to help users become familiar with the document and the requirements and guidance that it contains.

Late in 2004, two new filing manual projects were initiated by the NEB to communicate its information requirements and expectations regarding electricity applications under the NEB Act and environmental matters for exploration and production applications under the COGO Act. The projects involve adaptation of the NEB *Filing Manual* to address the specific requirements of electricity and COGO Act applications.

Environmental Screening Template

The environmental screening template is an internal, up-to-date tool used to provide a consistent, high quality and transparent approach to environmental screenings under the CEA Act. In 2004-2005, it was updated to reflect the new filing manual and changes to the CEA Act.

Environmental Issues Briefing Tool

The Environmental Issues Briefing (EIB) tool was created in 2003 as a way to identify focus issues using risk-oriented language. The NEB expects to use the tool in upcoming major projects and is developing consistent definitions for risk terms such as consequence and probability.

As a result of all of these efforts, the successful implementation of the revised NEB *Filing Manual* and screening template occurred in 2004-2005. Although the EIB tool has yet to be applied, it has been piloted and is ready for use when it is required.

3. **Identify key stakeholders in NEB environmental assessments, and measurably improve business relationships to enhance process efficiency and effectiveness.**

In 2004-2005, the NEB identified two key stakeholders in relation to Goal 2 – environmental non-government organizations (ENGOs) and federal government departments. Initiatives in the reported fiscal year resulted in improved business relationships to enhance process efficiency and effectiveness.

ENGO Engagement Initiative

The ENGO Engagement Initiative was undertaken to identify ENGOs that may have an interest in NEB regulatory activity and to find out if, and how, they wish to be engaged by the NEB in the future. Project outcomes include a database of Canadian ENGO groups with an interest in the energy industry or NEB hearing involvement, and the development and delivery of a presentation about the NEB's role and responsibilities to participants in two ENGO hosted northern oil and gas development courses in Calgary.

Federal Authority Initiative

In 2004-2005, development of the Federal Authority (FA) Initiative continued. Launched in 2003, the FA Initiative is expected to facilitate improved coordination and working relationships with other federal departments involved in environmental assessments carried out within NEB processes. The NEB has been using the results of the initiative to identify ways to improve coordination and communication with FAs and facilitate their involvement in Board processes.

One action for improvement that is being undertaken is a new Federal Government Participant (FGP) role for FAs within the NEB hearing process. The intention is to support all FAs in meeting their respective CEA Act responsibilities, while protecting the integrity of the NEB process. The FGP role would work in tandem with the Federal Environmental Assessment Coordinator role to improve FA understanding of, and participation in, NEB hearings. In addition to the new FGP role, FAs will still have the letter of comment, oral statement (if provided for in the Hearing Order), and full intervention as participation options available to them.

4. **Scan, evaluate and report on environmental drivers and emerging environmental issues.**

The NEB wants to understand emerging technical and regulatory issues, so that the NEB's regulatory efforts are proactive, strategic and efficient. In 2004, an internal web-based *issue tracker* framework was piloted to engage NEB specialists in monitoring, analyzing, sharing and retaining knowledge on selected environmental, socio-economic and lands topics relevant to NEB planning.

Reporting on environmental and socio-economic drivers and issues will occur in two ways. First, all briefing notes derived from issue tracking and analysis will be available on the internal web system issue tracker tool. Second, the Environment Professional

Leader will ensure that information of significant strategic importance to the NEB is brought to the attention of Board Members and the executive in a timely manner.

If effective and efficient, the framework may be broadened to include other themes, including safety, engineering and economics.

5. Identify and evaluate options to achieve goal-oriented outcomes in application assessments.

In 2004-2005, staff documented all processes and procedures under the NEB's Quality Management System (QMS). The implementation of QMS in the NEB's applications processes will assist in setting objectives, measuring and reporting results, reviewing effectiveness and continual improvement.

The NEB's applications process will be part of the Integrated Compliance process (see section 2.1) which will ensure that information gathered during compliance audits and inspections is available to staff evaluating new applications. Further, information from the application stage will feed into the process and will be available to compliance staff.

Both the Quality Management System and the Integrated Compliance project will provide the data (e.g. measures and compliance information) that will help staff make progress toward goal-oriented outcomes in application assessments.

6. Landowner Complaint Resolution Process.

Since 1999, the NEB has been systematically tracking landowner complaints and their resolution. Statistics from this initiative have been included in past DPRs as a mid-level environmental performance indicator. In 2004-2005, in response to external stakeholder needs and federal government service standard requirements, the landowner complaints process was evaluated, and a number of improvements were undertaken. The resulting Landowner Complaint Resolution Program provides a consistent and timely process for resolution of landowner complaints. This program includes documented procedures, a process flowchart, continued complaints tracking, templated correspondence, service standards, an external stakeholder survey and the framework for measuring and improving all aspects of this program, including the NEB's service standards (see section 2.4).

Planned Spending ($ millions)	2004-2005 Actual ($ millions)
4.3	4.9

2.3 Goal 3

Canadians derive the benefits of economic efficiency.

2.3.1 Context

The Board influences economic efficiency through its regulatory decisions related to pipeline tolls and tariffs, and energy imports and exports, by providing energy market information and by improving the efficiency of its regulatory processes.

The NEB is responsible for approving natural gas, natural gas liquids, oil and electricity exports. The basis of the Board's approach for the authorization of exports is to ensure that Canadians have access to Canadian-produced natural gas, natural gas liquids, oil and electricity on terms and conditions at least as favourable as those available to export buyers. To achieve this outcome, the NEB undertakes extensive monitoring and reporting of market conditions. The Board promotes properly functioning markets, and seeks to verify that markets are responding to market signals consistent with the fundamentals of supply and demand. The Board also informs the public about energy market trends on an ongoing basis. Providing and interpreting energy market information contributes to the efficient operation of energy markets, and thus, helps the Board achieve this goal. Finally, in the context of the NEB's operations, economic efficiency embodies regulatory efficiency. This includes reducing regulatory barriers, streamlining regulatory processes and effectively coordinating these processes with other agencies, when appropriate, and striving to minimize costs incurred by parties.

2.3.2 Strategies

The NEB identified three strategies for Goal 3 in its 2004-2005 RPP:

- Provide a clear, predictable and efficient regulatory process.
- Conduct market analyses and report publicly on energy markets.
- Anticipate and prepare for emerging issues and upcoming applications.

2.3.3 Plans and Priorities

To gauge the success of the Goal 3 strategies and actions, the NEB used two key performance measures. They are:

- Evidence that Canadian energy and transportation markets are working well.
- Evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective.

Evidence that Canadian energy and transportation markets are working well

A key indicator that energy and energy transportation markets are working well is that Canadians can obtain energy commodities on similar terms and conditions, including price, as export buyers. In the context of the North American market, this means that the price paid for gas or oil in the domestic market should be essentially the same as that sold into the export market. Price trends indicate that domestic and export prices have been tracking closely over the past six years (Figure 7 and Figure 8).

Figure 7: Comparison of Export and Domestic Natural Gas Prices

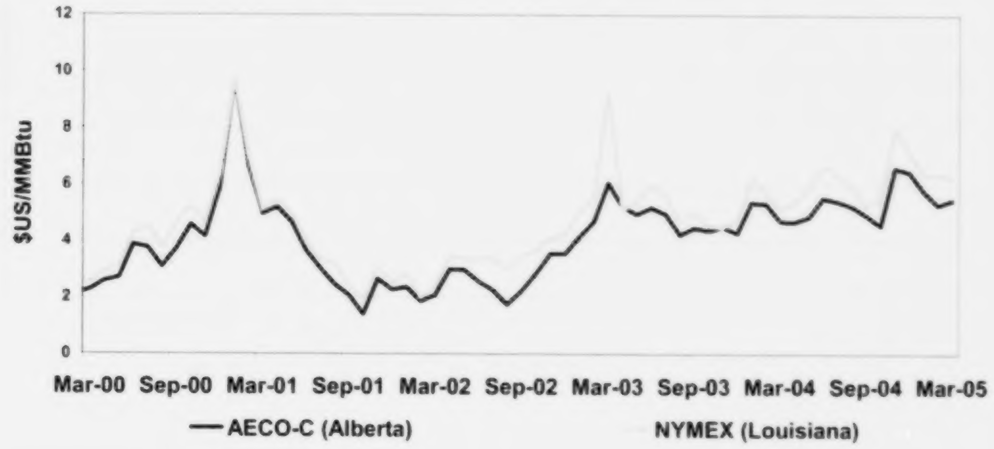
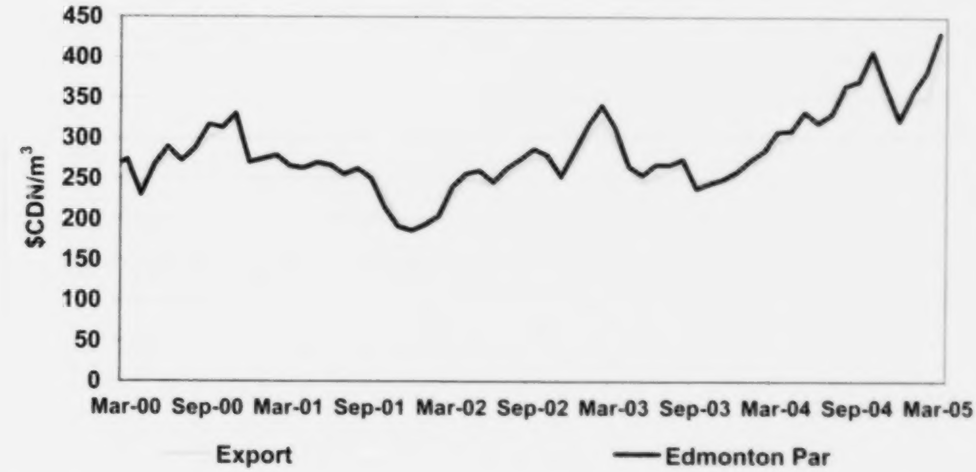


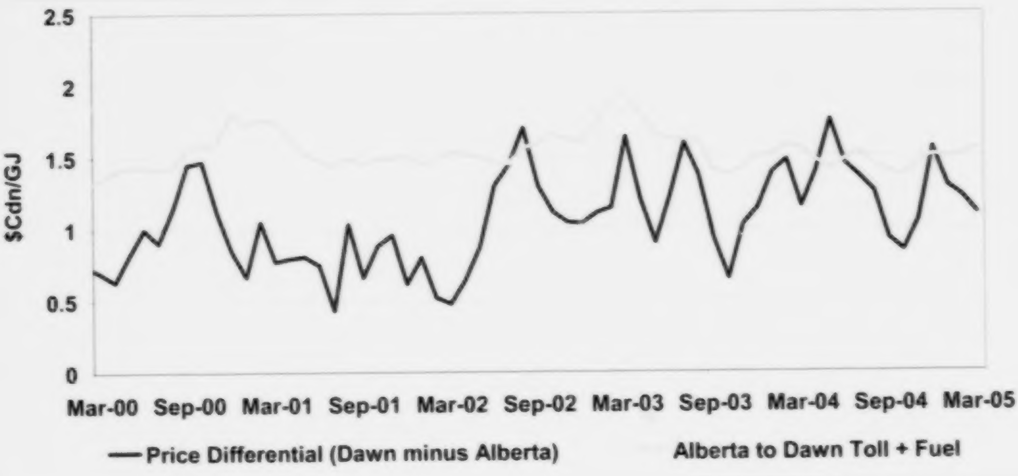
Figure 8: Comparison of Export and Domestic Oil Prices



A measure of the efficient operation of markets is the adequacy of oil and gas pipeline capacity to move these commodities from producing regions to consumers. One measurement of that is based on the principle that if adequate capacity exists, the price

differential between two points on a pipeline should be similar or less than the cost of transportation. Prolonged periods of a higher differential could indicate the need for additional capacity on a pipeline. Figure 9 illustrates the price differential was generally less than the transportation cost between Alberta and Dawn, Ontario for 2004-2005. Using similar analyses, the Board is satisfied that adequate capacity existed on all major gas pipeline corridors over the last year.

Figure 9: Alberta Dawn Price Differential vs. Alberta to Dawn Transportation Costs



The NEB monitors pipeline throughput relative to capacity to gauge whether an adequate level of transportation is provided to shippers/users. This analysis has indicated constraints in the oil pipeline systems. For example, Terasen Pipelines (Trans Mountain) was operating at near capacity in 2004-2005, with nominations for service exceeding capacity in several months of 2004. Terasen had filed an application for a 4 300 m^3/d expansion, which was approved by the Board. Construction of that expansion was completed in September 2004. Nevertheless, Terasen continued to require apportionment of the available capacity on its pipeline due to high nominations related to production growth in the oil sands and increased shipments of heavy crude oil and petroleum products. As a result, the Board has received two applications for priority destination on Terasen and the Board has scheduled a hearing to start in September 2005. A second example is Express Pipeline, which applied and received approval for a 17 100 m^3/d expansion, taking capacity to 44 400 m^3/d. The expansion was completed on schedule in April 2005.

Evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective

For evidence that the Board's regulatory processes are efficient and effective, the NEB compiles data on cycle times (the time between receiving an application and rendering a Board decision) to track the number, type and processing times of applications it receives. It also analyses the data to help pinpoint areas requiring attention.

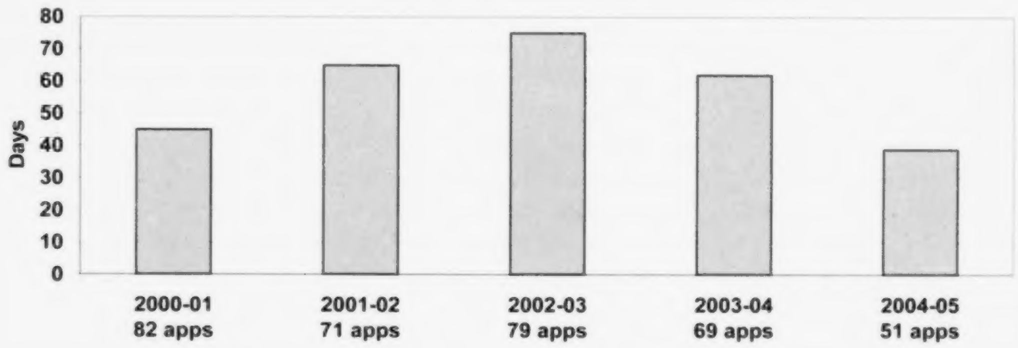
The NEB has established service standards for these cycle times. Table 5 shows the application type, the number of applications received in the year, the average cycle time and performance relative to the service standard. In processing Section 58 applications received in 2004-2005, the NEB met or exceeded its services standards.

Table 5: Cycle Times and Service Standards

Section 58 Applications (Number)	Average	Standard	Result
Category A (31)	27 days	80% in 40 days	87% in 40 days
Category B (20)	56 days	80% in 90 days	100% in 90 days
Category C (0)	NA	80% in 120 days	none received
Import/Export Authorizations (Number)	**Average**	**Standard**	**Result**
Electricity Exports (9)	70 days	80% in 75 days	75% in 75 days

In 2004-2005, the NEB processed a total of 51 applications pursuant to Section 58 of the NEB Act, as compared to 69 in the 2003-2004 and 79 in the 2002-2003 fiscal years (Figure 10). The NEB has taken steps in previous years to reduce the number of situations requiring a regulatory application. This has led to a decrease in the number of Section 58 applications for routine, low risk activities.

Figure 10: Average Cycle Time for Non-Hearing Facilities Applications (Section 58)

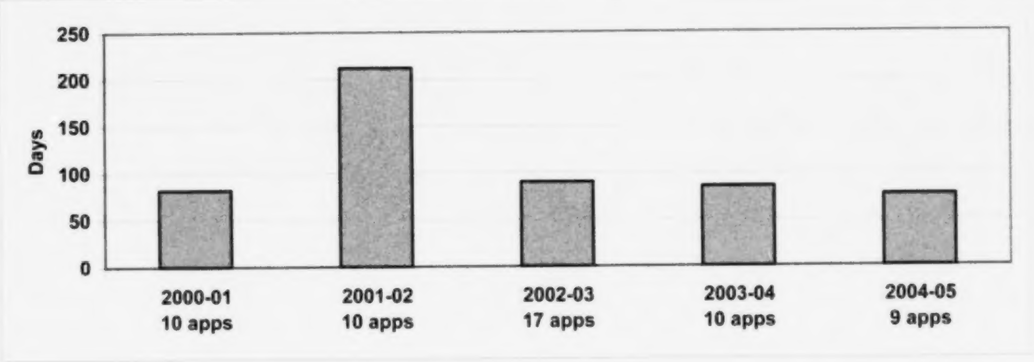


The reduction in the number of routine (non-complex) applications processed by the NEB in 2004-2005 meant that, on average, the applications received were of a more complex nature. In spite of this, the average cycle time for processing Section 58 applications decreased from 62 days in 2003-2004 to 38 days in this fiscal year.

In 2004-2005, the average cycle time for non-hearing electricity applications declined to 76 days for nine applications compared with 85 days for ten applications in 2003-2004 (Figure 11). The NEB's service standard is to process 80 percent of these applications

within 75 days of filing. In 2004-2005, the NEB was only able to process 75 percent within the 75 day timeframe. The present timeline includes *time-outs* resulting from delays on the company's part in replying to information requests or as a result of the company filing a revised application. If the time-out delays were removed, then the NEB met its service standard.

Figure 11: Average Cycle Time for Electricity Export Applications



2.3.4 Program and Results on Major Actions of 2004-2005

The NEB identified a number of major actions for Goal 3 in its 2004-2005 RPP. These major actions and their results are discussed below.

1. Implement a single energy data repository.

The NEB has a legislative responsibility to compile data for several statistical reports related to its regulatory role in the oil, gas and electricity industries. Data is compiled on a monthly basis with annual summaries available back to 1985. Subject areas include: natural gas exports, imports, volumes and prices; exports of propane and butanes; crude oil and petroleum products exports; light and heavy crude oil export prices; crude oil supply and disposition; and imports and exports of electricity. These reports are available on the NEB Web site at www.neb-one.gc.ca/Statistics/index_e.htm.

With the target of increased efficiency and accuracy, in 2004-2005 the NEB developed, with extensive industry consultation, a new computer-based system called the Commodities Tracking System (CTS). CTS will allow companies to submit their data over the Internet and automatically inputs the data into the correct statistical category. The system performs a variety of quality checks before accepting the data. CTS will be implemented for propane and butanes in September 2005, with crude oil and petroleum products to follow at a later date. CTS for natural gas will be developed in 2005-2006 and this will be followed by conversion of the electricity data.

2. Provide clarity in Section 58 requirements and review the Streamlining Order in order to reduce the regulatory burden where necessary.

In response to questions raised by companies about which operations and maintenance activities require an application under Section 58 of the NEB Act and which ones fall within the Streamlining Order, the NEB initiated a project to provide clarity. This project will also improve the Board's regulation of operation and maintenance activities.

In 2004-2005, based on discussions with industry representatives, the NEB released a draft framework, for comment, on the regulation of operations and maintenance activities that will further reduce the regulatory burden for companies, while maintaining the appropriate levels of pipeline safety, environmental protections and respect for landowner rights. The NEB also invited landowner associations to meet with staff or to submit written comments. When the consultations are completed, the Board will release the final framework.

3. Implement a performance measurement system for pipeline tolls and tariffs, including financial health of the pipeline industry.

For the pipeline transportation system to work well, the following three factors must be present: 1) there is adequate pipeline capacity in place to move products to consumers who need them; 2) pipelines are providing services that meet the needs of shippers at reasonable prices; and, 3) pipelines have adequate financial strength to enable them to attract capital on terms which allow them to build infrastructure and maintain their systems at a reasonable cost to customers. The NEB has developed a system to monitor the performance of pipelines under its jurisdiction. The first assessment based on these criteria was released in August 2005. The report, titled *Canadian Hydrocarbon Transportation System: Transportation Assessment*, concluded that the transportation system is working well at the present time.

Part of the system of measures includes a survey by the NEB of satisfaction with the services being provided by the pipeline companies. Overall, the survey found that the shippers are fairly satisfied with the services they are receiving, although on some pipelines, areas of service improvement were identified. The NEB has provided each pipeline company and its shippers with the results for individual pipelines. The NEB expects that the survey results will provide a starting point for discussions between pipeline companies and shippers around areas that could be improved. It is the NEB's intention to repeat the survey on an annual basis. As well, the NEB will be meeting on a regular basis with pipeline companies, shippers, provincial regulators and other stakeholders to discuss specific issues raised in the surveys and to proactively monitor developing issues. In the coming year, the Board will release a public report on the aggregate performance of pipelines under its jurisdiction.

4. Identify and commit to service standards for application processing times.

As indicated above, the NEB has established service standards for the processing times of regulatory applications.

5. Convene a technical workshop regarding the NEB's move towards regulatory approaches that more effectively and efficiently achieve desirable public interest outcomes.

In November 2004, the NEB hosted a workshop involving 60 different stakeholders. The objectives of the workshop were: to obtain a clear understanding of the current and emerging challenges that stakeholders face; to understand and discuss stakeholders' ideas regarding the areas that the NEB should focus on over the next three years to best respond to those challenges; and to determine if there is a need to create a long-term plan or vision for achieving public interest goals out to the year 2015. The results indicated that the NEB's regulatory program and plans were supported. In response to feedback, the NEB refined its Strategic Plan 2005-2008 to include more emphasis on continued stakeholder engagement and to expand the Board's efforts in providing advice to policy makers regarding regulatory and related energy issues. A copy of the workshop report is available on the NEB Web site (www.neb-one.gc.ca/AboutUs/RegImprovWorkshop2004Report_e.htm).

2.3.5 Energy Market Assessments

As part of its regulatory mandate to monitor the supply and demand of energy in Canada, the Board periodically produces *Energy Market Assessment*. These reports are designed to keep Canadians informed about short and long-term trends in energy markets and to provide the NEB with a strong background in energy matters and to prepare for upcoming applications. In 2004-2005, the Board issued six reports (available on the NEB Web site: www.neb-one.gc.ca/energy/EnergyReports/index_e.htm):

- *The British Columbia Natural Gas Market: An Overview and Assessment*
- *Canada's Oil Sands: Opportunities and Challenges to 2015*
- *A Compendium of Electric Reliability Frameworks Across Canada*
- *Looking Ahead to 2010: Natural Gas Markets In Transition*
- *Short Term Canadian Natural Gas Deliverability 2004 – 2006*
- *Alberta's Ultimate Potential for Conventional Natural Gas* (completed jointly with the Alberta Energy and Utilities Board)

Planned Spending ($ millions)	2004-2005 Actual ($ millions)
7.7	9.5

2.4 Goal 4

The NEB fulfills its mandate with the benefit of effective public engagement.

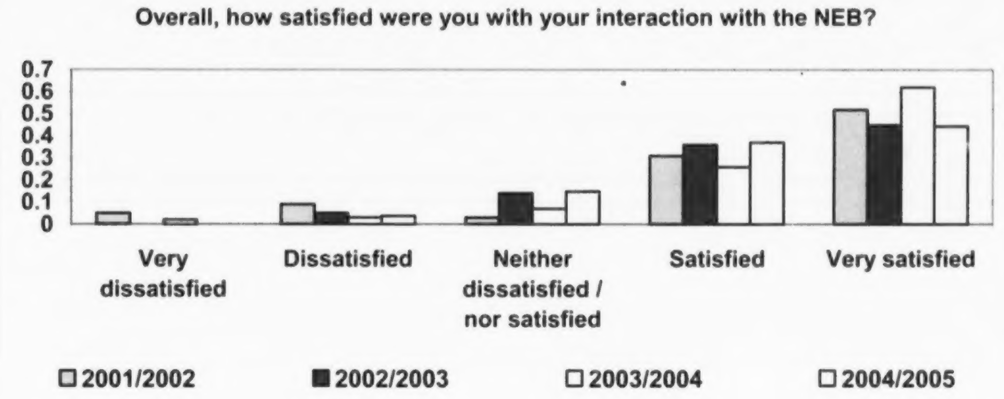
2.4.1 Context

The Board strives to offer engagement opportunities that are accessible and provide information in a way that encourages participation and meets the needs of interested parties. Effective engagement is seen as vital to the Board's decision making process. Through engagement the Board hears a range of views required to ensure that its actions and decisions are made in the Canadian public interest.

Over the past year, the Board actively engaged Canadians in many processes. NEB staff facilitated consultation processes in the development of regulations, Energy Market Assessment reports, public information sessions and public hearings. The Board also enhanced its Aboriginal engagement efforts, with the development of various internal tools and by building internal capacity among NEB employees with respect to Aboriginal culture and engagement practices.

To ensure that Board processes continue to meet the needs of its stakeholders, the NEB surveys participants to determine their satisfaction with various factors including overall satisfaction (Figure 12).

Figure 12: Post-hearing Survey Feedback from Participants 2001-2005



2.4.2 Strategies

The NEB identified two strategies for Goal 4 in its 2004-2005 RPP:

- Tailor communications to audience.
- Enable effective public participation in Board matters.

2.4.3 Plans and Priorities

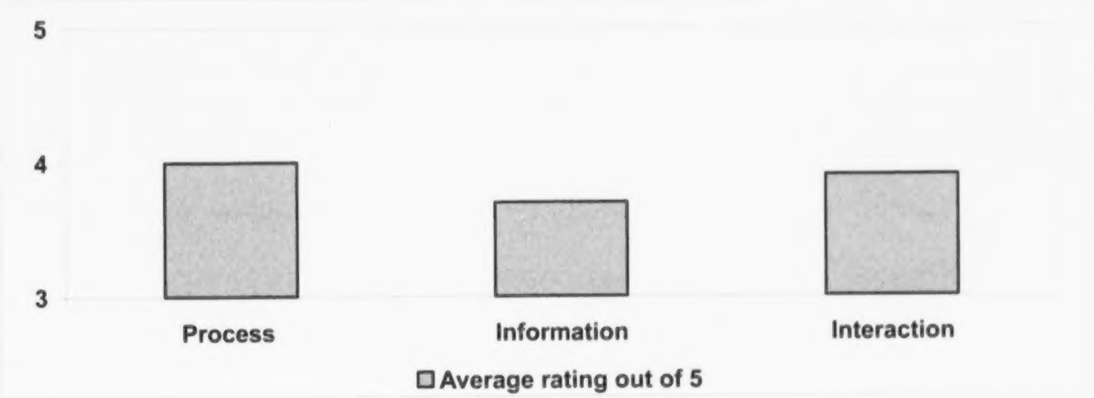
To gauge the success of Goal 4 strategies and actions, the NEB used two performance measures:

- Stakeholders are involved effectively in the Board's public processes.
- Number of successful appeals based on inadequate public consultation[5].

Stakeholders are involved effectively in the Board's public processes

The achievement of effective stakeholder involvement in 2004-2005 was measured by surveys administered after events such as hearings and workshops and through comment cards included with publications distributed by the NEB. Respondents were asked to rank their satisfaction with a number of factors. A five point scale was used, with five representing the highest degree of satisfaction. Figure 13 represents stakeholder overall satisfaction with process, information and interaction.

Figure 13: Overall Satisfaction with Process, Information and Interaction



Landowner Survey

In 2004, the NEB commissioned a large-scale survey of landowners who have an NEB-regulated pipeline on their land. The telephone survey was conducted by Environics Research Group, an independent research firm. The purpose of the survey was to systematically and objectively collect information from landowners across Canada about their perceptions of pipeline safety, company and NEB communication, and handling of landowner complaints. In March, over 1,100 telephone interviews were conducted with landowners across Canada.

---

5 Inadequate public consultation for the purpose of this measure is understood to mean denial of procedural fairness.

To help determine client satisfaction with the NEB's service and identify areas for improvement, the survey included questions from the Common Measurements Tool (CMT). The CMT, developed by Treasury Board, provides a common set of benchmark measures to facilitate comparisons across a wide spectrum of public sector services and products.

The key survey results include:

Pipeline safety:

- Landowners generally feel safe having a pipeline on their property, and have confidence in the company operating it.
- Most landowners appear to be familiar with basic pipeline safety procedures and excavation requirements.

Landowner contact with company:

- One-third of landowners have initiated contact with their pipeline company within the past five years to discuss construction issues, property damage or compensation.
- Most landowners are highly satisfied with the response received from companies.

Landowner contact with the NEB:

- More than eight in ten landowners have heard of the NEB, but few have had any direct contact.
- Direct contact has been made primarily by phone or letter.

Industry Survey

The Industry Survey had objectives similar to the Landowner Survey. The objectives were to measure company and association experiences and satisfaction with NEB contacts; obtain industry perspectives about the key issues facing the NEB, and the extent to which the NEB is realizing its vision; and to provide recommendations for future research and communications with industry stakeholders. Telephone interviews were conducted by Environics Research Group with 24 industry representatives.

The key findings in the survey include:

- The NEB's application process was given strong marks in terms of providing good information, useful application tools and opportunities for pre-filing contact.
- The NEB Web site is actively used by industry (mostly for information on the NEB or on specific decisions), and it generally meets expectations.
- Industry contacts are generally positive about the service received when directly contacting the NEB.

Number of successful appeals based on inadequate public consultation

There were no successful appeals based on inadequate public consultation during 2004-2005.

2.4.4 Program and Results on Major Actions of 2004-2005

The NEB identified a number of major actions for Goal 4 in its 2004-2005 RPP. These major actions and their results are discussed below.

1. Establish and commit to citizen-centred service standards.

In today's results-based management environment, service standards have become an essential tool for building effective citizen-focused service within organizations. In addition, the recently promulgated *User Fees Act* requires that the National Energy Board establish and report on service standards against which the performance of the regulating authority can be measured.

These factors have led the NEB to develop and publish service standards and to make a commitment to adjust internal operations accordingly if the standards are not being met. The NEB has reviewed a number of its processes with a goal of establishing standards for service delivery so that clients know what they may expect from the NEB.

The NEB's service standards identify specific delivery targets, or timelines, for key aspects of service. Service standards have been established for a number of the NEB's regulatory functions and associated services:

- Release of Hearing decisions
- Export/import authorizations
- COGO Act and CPR Act applications
- Audits
- Landowner complaints
- Non-hearing Section 58 application cycle times
- Responses to general correspondence
- Requests to the Library
- Information requests to the Web site

2. Evaluate and implement procedural options for more effective public proceedings.

One of ways the NEB is evaluating and implementing procedural options for more effective public proceedings is with the Hearing Tool Kit for NEB staff use. It is a framework that identifies, develops, implements and maintains various options or tools for public engagement to increase the efficiency and effectiveness of NEB hearings.

There are currently several tools, such as participation categories, procedural updates, and workshops, used in the hearing process to engage the public.

Through its Appropriate Dispute Resolution (ADR) program, the NEB is continuing to support the use of interest-based processes for land-related matters, toll and tariff issues and for the development of regulations. Meetings, workshops and conferences, which are designed and facilitated by trained NEB staff, focus on the factors that are most important for stakeholders in resolving matters, rather than just eliciting parties' positions. During 2004-2005, the NEB's ADR staff assisted in the resolution of two landowner/company matters; facilitated a number of workshops related to regulation development and regulatory improvement; and provided coaching and training to staff on conflict management techniques.

Through the ongoing development of tools for effective engagement, feedback mechanisms, and processes for continuous improvement and best practices for public hearings, the NEB is demonstrating its commitment to enhance the efficiency and effectiveness of its hearings.

Planned Spending ($ millions)	2004-2005 Actual ($ millions)
2.2	2.2

2.5 Goal 5

The NEB is effective in leading its people and managing its resources.

2.5.1 Context

The purpose of Goal 5 is to emphasize the importance of leadership and management accountabilities in order to support the development and sustainability of a high performance knowledge organization capable of delivering on its mandate. Goal 5 also captures results achieved across the NEB, taking into account the manner in which financial, human, information technology, and information management resources have supported the achievement of success. The introduction of an ISO-based management framework enables a continual improvement process in all business operations.

In order to sustain its reputation as an effective regulatory agency, and to better serve its stakeholders, the NEB undertook an organizational review in 2004-2005; organizational structure changes are effective 1 April 2005. The NEB's *People Strategy* (human resource plan) has been integrated with its business plan to enable the NEB to better meet future organizational needs.

Recent efforts to continuously improve the workplace include an emphasis on strengthening leadership; a refined competency framework; the design of a new performance management process; all-staff forums; and the incorporation of employee

wellness into the Workplace Health and Safety Committee's work. The anticipated return on investment for leadership development is a combination of improved management practices and leadership skills such as strategic decision-making, visioning, partnering, and resource management.

Following the endorsement of one bargaining agent for non-excluded employees, the Professional Institute of the Public Service of Canada invited the ongoing involvement of former Public Service Alliance of Canada representatives in co-facilitating a smooth transition to one union. Over the summer months of 2004, the NEB began the process of negotiating a new collective agreement. The agreement was signed on 8 February 2005 encompassing the period 1 April 2004 to 30 June 2007.

2.5.2 Strategies

The Board identified two strategies for Goal 5 in its 2004-2005 RPP:

- Strengthen the NEB's governance and management by adopting:
  a. a Management System Framework, and
  b. appropriate aspects of the Modern Comptrollership initiative.
- Strengthen the NEB's technical capability to deal with emerging issues.

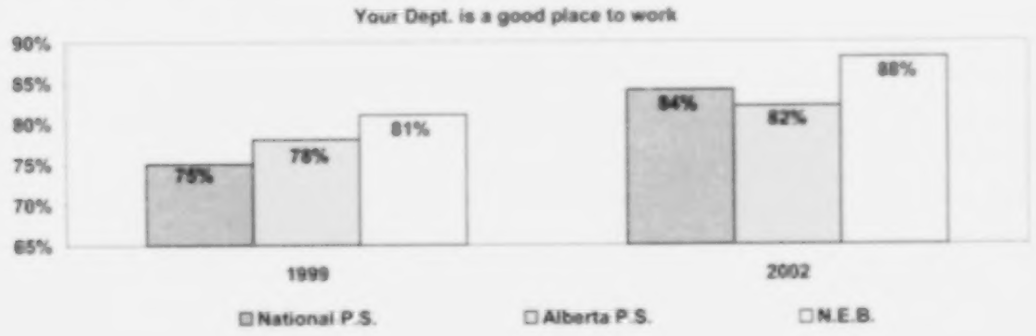
2.5.3 Plans and Priorities

In order to evaluate the success of Goal 5 strategies and actions, the NEB revised the performance measures identified in the 2004-2005 RPP to the following:

- NEB employee leadership and satisfaction index.
- Per capita cost of regulation.
- Percentage of major actions achieved across all Goals.

NEB employee leadership and satisfaction index

Figure 14: Employee Satisfaction

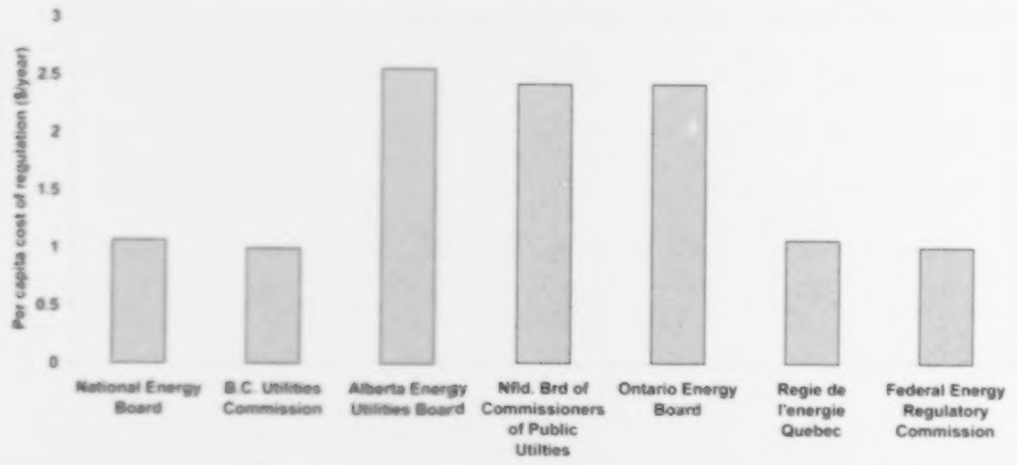


In 2002, the NEB participated in an Employee Opinion Survey that reported an 88% rate of employee satisfaction at the NEB (Figure 14). Future surveys will be scheduled at a time consistent with the plans for other federal employers, allowing the NEB an opportunity to benchmark itself against the results for similar organizations. In the interim, the NEB has relied upon the frequent use of on-line surveys to capture the valued opinion of NEB staff members on a broad range of corporate topics. For example, subjects include components or elements of trust demonstrated internally, the NEB vision and values and organizational performance. The Chief Operating Officer communicates directly with staff through various means, including a question and answer forum on the internal Web, an internal newsletter, and a face to face monthly information exchange with a cross-section of NEB employees.

Per capita cost of regulation

This measure compares the annual operating cost of seven different regulators; five provincial and two federal, on a per capita of population served (Figure 15). The comparison provides a relative measure of overall efficiency for the included regulators and provides the Board with information to evaluate its own performance relative to other similar regulatory organizations. Costs not related to provincial utility regulation, such as for auto insureance regulation, have been excluded for this comparison.

Figure 15: Per Capita Cost of Regulation for Selected Regulators



Percentage of major actions achieved across all Goals

Goal 5 results are dependent upon success in the other four corporate Goals. In other words, when the desired results have been realized across all the goals, the NEB will have achieved its overarching goal of being an effective, productive and efficient organization. In 2004-2005, the NEB continued to track best practices through ongoing monitoring and evaluation efforts such as review and learn exchanges. As a result, considerable progress has been realized across the majority of major actions. Of the 24 major actions identified, 19 were completed (79 percent), four are in progress

(17 percent), and one has been delayed (four percent). Monitoring and evaluation efforts also resulted in the early identification of practices and/or processes where improvement was required and subsequent corrective action, leading to an overall improvement in organizational performance.

2.5.4 Program and Results on Major Actions of 2004-2005

The following information is a summary of Goal 5 major actions and the associated results.

1. Continue development and implementation of the Management System Framework.

The NEB remains committed to initiatives related to the management improvement agenda of the federal government and remains vested in major change initiatives aimed at developing a citizen-focused government. In order to ensure that it is equipped for the future, the NEB has commenced implementation of an ISO-based quality management system which will help guide it to better use performance measures, risk-based approaches and quality improvement in all business operations. To this end, the NEB has invested in the design, implementation and evaluation of a Quality Management System (QMS) (formerly Management System Framework).

Having completed the design phase of the management system framework, the NEB will continue toward the implementation stage. The framework includes a quality policy, documented work processes, designation of process owners, and an organization-wide process for planning, measuring and improving the NEB's work. The management system has been designed to incorporate setting objectives, measuring and reporting results, reviewing effectiveness and the continual improvement of the NEB's processes and management practices.

2. Continue development and implementation of performance measures, standards and benchmarking of key business processes.

Service standards have been developed for a number of NEB regulatory functions and associated services (discussed in section 2.4). Service needs will continue to be analyzed to ensure expected results are delivered within timelines and are consistent with the services required by the client.

- Development and implementation of performance measures: discussed in section 3.3 Modern Comptrollership.

3. Continue progress towards the government's management framework (Results for Canadians) initiatives including the Service Improvement Initiative, Government On-line, Modern Comptrollership, and Improved Reporting to Parliament.

The NEB's program of management improvement, the IMProve (Improved Management Practices) initiative commenced in 2002, continued in 2003-2004, and was incorporated

into NEB core work in 2004-2005. This initiative represents the NEB's response to the government-wide initiative known federally as Modern Comptrollership. Significant outcomes include the NEB's ability to integrate financial and non-financial information and the implementation of sound risk management practices.

- Service Improvement Initiative – discussed in section 3.1
- Government On-line – discussed in section 3.2
- Modern Comptrollership – discussed in section 3.3

4. Implement Bill C-25, the *Public Service Modernization Act* (PSMA).

The role of leaders in the public service will expand due to legislative reform and increased delegation. Shared service functions have developed plans to ensure NEB leaders are apprised of changes as the various pieces of legislation come into force, and are supported in implementing the associated changes. The NEB has initiated negotiations with central agencies where legislative changes offer greater responsibility and/or improved flexibility.

The changes associated with modernization are wide-sweeping and are driven by the timelines within which the various pieces of legislation will come into force. In order to respond effectively, the Board has fostered relationships with other separate, small federal agencies for the purpose of sharing information and workload. Through participating in the development of public service wide work plans, the NEB has been able to manage the change through an improved allocation of resources. The NEB has developed a plan to revisit existing human resource policies to ensure the language is current and reflects the legislative changes prior to organizing and/or sponsoring learning events for managers, employees and union representatives. As of 31 March 2005, the NEB fully met the requirements associated with the coming into force for both the *Financial Administration Act* and the *Public Service Labour Relations Act* (PSLRA).

As a separate employer, the NEB is not required to implement an Informal Conflict Management System. However, the NEB is committed to the principle of providing alternatives to employees with respect to workplace conflict, and has initiated the development of an informal conflict management system. The NEB has met with the Department of Justice to review a learning program that can be adopted to meet the needs of the NEB and has considered the potential of developing an internal facilitation team. The Professional Institute of the Public Service of Canada has expressed an interest in working with the employer on this initiative from a co-development perspective. Working toward a more collaborative, cooperative working relationship with unions is consistent with the changes prescribed by the PSLRA.

5. Develop mechanisms to share knowledge more effectively.

The process of coordinating and cataloguing corporate knowledge so that it can be easily retrieved was initiated in 2004-2005 through the NEB Knowledge Exchange officer. This work promotes knowledge and information sharing, and facilitates improved collective

and individual contributions to the NEB's success. The NEB will be well positioned to draw upon its corporate history as it encounters demands for change in the future.

6. Initiate the renewal of records policy, processes and practices to ensure that the NEB's records meet the needs of the organization and the requirements of the Government of Canada.

The NEB continued its efforts to work toward the goal of implementing an electronic records and document management system. To date, the NEB has developed functional file plans; revised the Records and Information Management policy and the associated business rules and procedures; and has provided guidance to staff on the appropriate identification and handling of sensitive information. The service model for internal records is under revision. Progress has been realized on the training program that will be delivered to all NEB employees.

Planned Spending ($ millions)	2004-2005 Actual ($ millions)
11.3	15.4

Section III: Supplementary Information

3.1 Service Improvement Initiative

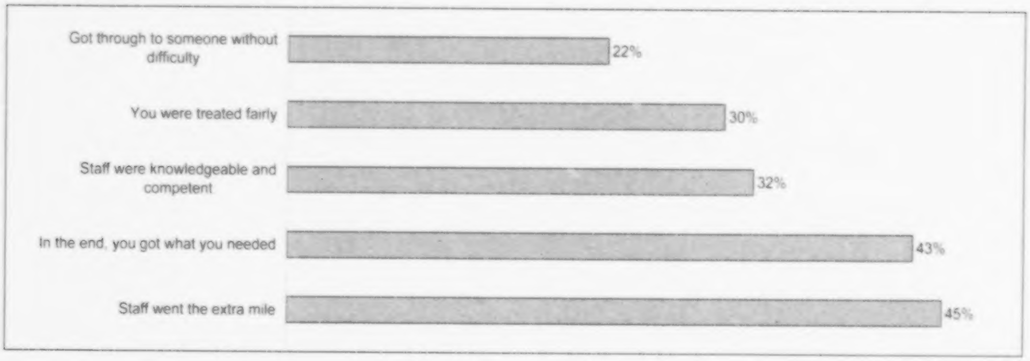
The National Energy Board is committed to measuring client needs and expectations with regard to the services it offers. These results assist the NEB in monitoring its service performance and modifying service aspects when necessary. In 2004-2005, the NEB adopted the Common Measurements Tool (CMT) as a method for evaluating client satisfaction.

The CMT Question Bank is a key of questions used in a number of feedback mechanisms undertaken during the year. The NEB has requested feedback in areas such as: the hearing process, publications, workshops and events. This year, a major research project was undertaken to obtain feedback from (1) landowners who have NEB-regulated pipelines on their land, and (2) from industry stakeholders.

CMT questions and survey methodology were used in the 2004 survey of landowners and industry stakeholders undertaken by a third party (Environics Research Group) on behalf of the NEB. From these surveys, the NEB was able to obtain information about respondents' experience with NEB services and their satisfaction levels in areas such as: the handling of issues pertaining to pipelines on their property, and NEB processes, staff and information.

Many of the landowners surveyed had relatively little direct contact with the NEB. However, those who had were asked a series of questions about their interaction with NEB staff to determine where, if any, service improvements were required. A gap analysis (Figure 16)[6] was completed to more clearly depict opportunities for service quality enhancements.

Figure 16: Gap Analysis of Service Quality



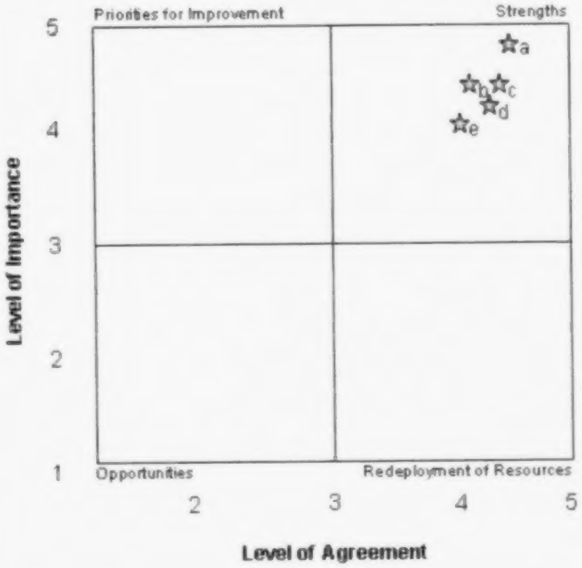
---

6 Gap analysis is calculated as the percentage of landowners who consider this aspect of service to be very important and who do not think that the NEB has delivered on it during their most recent contact (N=33-45). N.B. These results are based on a small sub-sample of landowners, and should therefore be interpreted as directional rather than conclusive.

In the survey of industry stakeholders, a slightly different process to measure satisfaction was used. Respondents were asked to rate their level of agreement to questions regarding service aspects as well as the level of importance they placed on these aspects.

This resulted in an Agreement/Importance Matrix (Figure 17) which shows that all the aspects of service asked about were of high importance to industry respondents. Respondents also had a high level of agreement when asked about the quality of services provided by the NEB. Overall, this portrays a positive outcome. However, there are still opportunities for improvement, especially in the area of the stakeholders receiving what they need (b) and NEB staff going the *extra mile* in their service renderings (e). It is interesting to note that these are also the areas where the widest gap in service to landowners was shown.

Figure 17: Agreement/Importance Matrix



Dimensions of Service	Level of Agreement	Importance
a) Fair Treatment	4.5	4.7
b) Received what was needed	4.1	4.5
c) Staff Competency	4.4	4.5
d) Ease of Access	4.3	4.4
e) Staff Effort	4.0	4.3

3.2 Government of Canada On-Line

The National Energy Board's Internet site is becoming the preferred channel as more Canadians seek information or choose to conduct business on line. The NEB's Internet site currently welcomes more than 41,000 visitors per month. The most requested portion of the site is Regulatory Documents, which is a repository of more than 7,000 documents that have been filed on-line by regulated companies, intervenors and the NEB itself since

the service was launched in 2002. The e-filing forms are a key means to effectively engage with parties (including the public) wishing to intervene or comment on a project before the Board.

In 2004-2005, the NEB continued its efforts to ensure that its Internet site is accessible to all Canadians by complying with Government On-Line and Common Look and Feel standards set by the Treasury Board Secretariat. Key projects included:

- Planning and contracting for a major redesign of the NEB Internet site to be completed in 2005-2006 to better meet stakeholder needs and expectations and to increase the efficiency of site maintenance.
- On-line proactive disclosure of Travel and Hospitality Expenses and Contracts in compliance with Treasury Board policy (www.neb-one.gc.ca/AboutUs/Disclosure/index_e.htm).
- Major improvements to e-filing in December 2004 based on feedback received from users (www.neb-one.gc.ca/efile/help/WhatsNewV1_5_e.htm).
- Preliminary analysis and implementation of an e-business framework leveraging epass Canada to secure online transactions and support official electronic records as per the *Secure Electronic Signature Regulations*. The launch of *My Account* is planned for the fall of 2005 and will enable representatives of organizations mandated by a Propane/Butanes Export Order to file their Commodity forms securely.
- Review and revision of the NEB's Web site's important notices to comply with new guidelines and to better reflect NEB privacy and security practices.

3.3 Modern Comptrollership

The NEB remains committed to initiatives related to the management improvement agenda of the federal government. The NEB is an active partner with the Treasury Board Secretariat on major change initiatives aimed toward the development of citizen-focused government through initiatives such as modern comptrollership and the Management Accountability Framework (MAF).

Performance measures are fully entrenched in NEB results measurement (see section 2.5). Work on performance indicators begun in previous years is maturing and the NEB is now in a position to trend some results and to challenge some performance indicators by trying to find an appropriate balance of leading and lagging indicators. In addition, the NEB is collecting, analyzing and publishing information on safety performance of companies regulated by the NEB. When areas of concern become apparent the NEB responds immediately with further information collection and analysis. For example, from 2003 data, contractor injury frequency appears to be increasing. The NEB will be spending some time at the June 2005 NEB Workshop consulting with regulated companies to increase understanding of NEB processes, regulatory requirements and expectations while collaborating on regulatory improvements that may be used to address this issue.

The Quality Management System (formerly Management System Framework) initiative continued in 2004-2005 (discussed in section 2.5). This initiative involves the documentation and development of business processes intended to move the NEB toward an ISO-based management framework.

The NEB places high regard on supporting employees through the active demonstration and adherence to its values and ethics. Previous concerns that not all of the organizational values were actively being demonstrated led to an employee survey on organization value renewal late in the year. These actions clearly demonstrate the sincere commitment of the Chairman and the entire management team to continued improvement in the understanding and day-to-day application of NEB values.

3.4 Alternative Service Delivery

N/A

3.5 Sustainable Development

The NEB promotes sustainable development on the basis of the generally accepted principle that sustainable development means "meeting the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs". This in turn requires integrating environmental, economic and social considerations.

For example, section 52 of the NEB Act states that the Board shall, in making its decisions on the issuance of certificates to construct pipelines, be "…satisfied that the pipeline is and will be required by the present and future public convenience and necessity…" and that "…the Board shall have regard to all considerations that appear to it to be relevant…" including "any public interest that may be affected…". The Board typically assesses environmental, economic, market and social considerations in making decisions, as well as matters pertaining to safety.

The NEB has furthered its commitment to sustainable development by developing and implementing an all-encompassing quality management system, based on ISO 9001 principles. This fully integrated management system follows a continuous improvement cycle to focus on operating more efficiently and improving decision making for all functions of the organization.

The NEB discharges its responsibilities by the Market-Based Procedure for long-term gas exports and Fair Market Access tests for oil and electricity. The concept underlying these mechanisms is that efficient (competitive) markets will best ensure that the current and future needs of Canadians are met. Toward this end, the Board monitors energy markets and provides information on the current state and outlook for these markets in the form of Energy Market Assessments and notably, in the Board's periodic long-term outlook for Canadian energy supply and demand.

Implementing the principles of sustainable development is also illustrated through the NEB's daily activities. Over the past twelve years NEB staff have participated enthusiastically in the annual Calgary Transit Commuter Challenge, often winning in their corporate category.

3.6 Purchasing and Contracting

The procurement and contracting functions are the responsibility of the Supply Management Team within the Corporate Services Business Unit.

In 2004-2005, there were some 900 procurement instruments issued for a total contract value of $2.7 million. Of these, 18 contracts/local purchase orders were issued under the auspices of the Procurement Strategy on Aboriginal Business program for a total value of $343,300.

Also during this year, Supply Management applied for and obtained accounts in the MERX electronic tendering system in order to increase efficiency in the contract tendering process.

3.7 Travel Policies

The NEB became a separate employer under the *Public Service Staff Relations Act* effective 31 December 1992 under Order in Council (OIC) (P.C. 1992-2595). Through the OIC, personnel management, as defined by the *Financial Administration Act*, was delegated to the Chairman of the NEB. For unionized employees, the NEB has agreed to adopt the policies of the National Joint Council, as amended from time to time, as part of the conditions of employment.

3.8 Regulatory Initiatives

Regulatory Instrument	Expected Result
National Energy Board Damage Prevention Regulations	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for NEB-regulated facilities, to more effectively address safety in the proximity of pipelines. Will replace the *National Energy Board Pipeline Crossings Regulations, Parts I and II.*
National Energy Board Onshore Pipeline Regulations (OPR-99) and *National Energy Board Processing Plant Regulations*	Revise regulations to include concept of decommissioning.

Regulatory Instrument	Expected Result
Canada Oil and Gas Diving Regulations; Newfoundland Offshore Area Petroleum Diving Regulations; and Nova Scotia Offshore Area Petroleum Diving Regulations	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for activities under the *Canada Oil and Gas Operations Act* and under the Accord implementation acts[7]. Updated and harmonized regulations for diving activities in support of oil and gas programs in frontier lands.
Canada Oil and Gas Drilling and Production Regulations; Newfoundland Offshore Area Oil and Gas Drilling and Production Regulations; and Nova Scotia Offshore Area Oil and Gas Drilling and Production Regulations	Less prescriptive, more goal-oriented regulations for drilling and production activities on frontier lands and the areas covered by the Accord implementation acts. Amalgamation of *Production and Conservation Regulations* and *Drilling Regulations* for each jurisdiction.
Oil and Gas Occupational Health and Safety Regulations	Updated regulations to conform with the *Canada Occupational Safety and Health Regulations* under the *Canada Labour Code*.
Regulations made under the *Canada Oil and Gas Operations Act* • *Production and Conservation Regulations* • *Certificate of Fitness Regulations* • *Geophysical Operations Regulations* • *Installations Regulations*	Incorporation of recommendations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.
Regulations made under the Accord implementation acts • *Newfoundland Offshore Area Petroleum Production and Conservation Regulations* • *Newfoundland Offshore Area Petroleum Drilling Regulations* • *Newfoundland Offshore Area Petroleum Installations Regulations* • *Nova Scotia Offshore Area Petroleum Geophysical Operations Regulations* • *Nova Scotia Offshore Area Petroleum Production and Conservation Regulations* • *Nova Scotia Offshore Petroleum Installations Regulations* • *Nova Scotia Offshore Petroleum Diving Regulations* • *Nova Scotia Offshore Petroleum Drilling Regulations*	Incorporation of recommendations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.

---

7 Accord implementation acts refers to the *Canada-Newfoundland Atlantic Accord Implementation Act* and the *Canada-Nova Scotia Offshore Petroleum Accord Implementation Act*.

Regulatory Instrument	Expected Result
Submerged Pipeline Regulations under the *National Energy Board Act*	A new goal-oriented regulation for offshore pipelines. This regulation is being created to fill a gap in the NEB's regulatory structure.
National Energy Board Cost Recovery Regulations	Amendment to these regulations to adjust the mechanism for allocating costs to companies within the electricity industry.
National Energy Board Onshore Pipeline Regulations (OPR-99)	Review of this regulation five years after promulgation. The review will update it and address areas that are not working as intended.

3.9 Regulatory Reporting

The following two tables present a summary of NEB Public Hearings and Non-Hearing Applications from 1 April 2004 to 31 March 2005.

Oral Hearings	Results	Outcomes
TransCanada Pipelines Limited - Tolls Phase I (RH-2-2004)	Hearing held from 14 to 25 June in Ottawa, Ontario. Decision issued on 10 September 2004.	Approved net revenue requirement and rate base for new tolls it may charge for the period 1 January to 31 December 2004.
TransCanada PipeLines Limited North Bay Junction (RH-3-2004)	Hearing held from 16 August to 10 September 2004 in Montreal, Quebec and Calgary, Alberta. Decision issued on 16 December 2004.	Approved a new receipt and delivery point at the North Bay Junction.
TransCanada Pipelines Limited - Tolls Phase II (RH-2-2004)	Hearing held from 29 November 2004 to 4 February 2005 (22 days) in Calgary, Alberta. Decision pending as of 31 March 2005.	Approval of tolls for the period 1 January to 31 December 2004. Phase II dealt with cost of capital.
Enbridge Pipelines Inc. (RH-1-2005)	Hearing scheduled to commence on 29 March, postponed to 7 April 2005.	Applications to recover costs in the Canadian mainline for two pipeline reversals in the U.S. – Spearhead Pipeline and 20" Reversal Pipeline.

Non-Hearing Applications and Other Matters	Number of Decisions
Electricity Matters	33
Frontier Matters	32
Natural Gas Matters	105
Natural Gas Liquids Matters	35
Oil Matters	88
Pipeline Matters	150
Traffic, Tolls and Tariff Matters	46

3.10 Financial Information

Table 6: Comparison of Planned to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)						
			2004–2005			
	2002–03 Actual	2003–04 Actual	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Energy Regulation and Advice	35.4	35.2	35.5	35.8	39.0	38.1
Total	35.4	35.2	35.5	35.8	39.0	38.1
Less: Non-Respendable revenue	(35.9)	(39.6)	(38.0)	(38.0)	(38.0)	(42.8)
Plus: Cost of services received without charge	5.3	5.5	5.4	5.4	5.4	5.6
Net cost of Department	**4.8**	**1.1**	**2.9**	**3.2**	**6.4**	**0.9**

Full-time Equivalents	287	295.8	299.6

Table 7: Summary of Voted Appropriation

Financial Requirements by Authority ($ millions)					
		2004–2005			
Vote	Voted Appropriation	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
30	Program expenditures	30.5	30.8	34.7	33.9
(S)	Contributions to employee benefit plans	5.0	5.0	4.3	4.2
	Total	**35.5**	**35.8**	**39.0**	**38.1**

Table 8: Net Cost of Department

Net Cost of Department 2004–2005	($ millions)
Total Actual Spending	38.1
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	3.6
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS (excluding revolving funds)	1.9
Worker's compensation coverage, cost recovery audit costs and miscellaneous costs provided by other departments	0.1
Less: Non-respendable Revenue	42.8
2004–2005 Net cost of Department	**0.9**

Table 9: Sources of Non-Respendable Revenue

Non-Respendable Revenue ($ millions)						
			2004-2005			
	Actual 2002-03	Actual 2003-04	Main Estimates	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Energy Regulation and Advice	35.9	39.6	38.0	38.0	38.0	42.8
Total Non-Respendable Revenue	**35.9**	**39.6**	**38.0**	**38.0**	**38.0**	**42.8**

The NEB is an independent regulatory agency, established in 1959 under the NEB Act. The NEB Act authorizes the Board to charge those companies it regulates costs attributable to the NEB's operations in carrying out its related responsibilities.

3.11 User Fee Reporting

A. Energy Regulation and Advice – *National Energy Board Act*

Fee Activity	Description	Amount ($ millions)
Energy Regulation and Advice – *National Energy Board Act*		
The NEB regulates in the public interest those areas of the oil, gas, non-hydrocarbon and electricity industries relating to: Construction and operation of pipelines; Construction and operation of international and designated interprovincial power lines; Transportation, tolls and tariffs of pipelines; and Exports of oil, gas and electricity and imports of oil and gas.		
Fee Type	Regulatory	
Fee Setting Authority	The NEB External Charging is in accordance with sub-section 24.1 (1) of the NEB Act. As of 1 January 1991 under the *NEB Cost Recovery Regulations* the NEB recovers the cost of operations of the companies that it regulates. The NEB has the delegated authority to determine what costs will be excluded from program expenditures for cost recovery purposes.	
Date Last Modified	NEB *Cost Recovery Regulations* last amended on November 6, 2002.	
2004-2005 Forecast Revenue	Regulatory	41.4
2004-2005 Actual Revenue	Regulatory	42.7
Estimated Full Cost	Regulatory a) NEB costs 34.0 b) Other Departments' costs 5.0	39.0

Fee Activity	Description	Amount ($ millions)
Forecast Revenue	Sub-Total (2005-2006) Sub-Total (2006-2007) Sub-Total (2007-2008) Total	40.5 39.0 38.0 117.5
Estimated Full Cost	Sub-Total (2005-2006) Sub-Total (2006-2007) Sub-Total (2007-2008) Total	39.4 38.0 36.8 114.2

Performance Standards[8]	Performance Results 2004-2005
Reasons for Decision • 80% of Reasons for Decision completed within 12 weeks following a public hearing	**Reasons for Decision**: 3 hearings: 100% completed in 12 weeks
Export/import authorizations • **Short term export orders** for oil, gas, and natural gas liquids: 2 working days • **Natural gas import and export orders**: 2 working days • **Electricity export permits**: 80% in 75 days	**Export/import authorizations** **Short term export orders**: 206 in 2004 calendar year: all completed in 48 hours **Natural gas import/export orders**: 113 in 2004-2005: all completed in 48 hours **Electricity export permits**: 9 received: 75% in 75 days (see section 2.3 for details)
Onshore pipeline regulation (OPR) audits • 80% of draft OPR reports sent to the audited company in 8 weeks of field work completion	**Onshore pipeline regulation audits**: 2 received: 100% of draft OPR audit reports were delivered within 8 weeks
Financial audits • 80% of draft financial reports sent to the audited company in 8 weeks of field work completion	**Financial audits**: 3 received: 100% of draft financial audit reports were delivered within 8 weeks
Non-hearing Section 58 application cycle times • **Category A** (complexity of issues considered minor): 80% of decisions released in 40 calendar days • **Category B** (complexity of issues considered moderate): 80% of decisions released in 90 calendar days • **Category C** (complexity of issues considered major): 80% of decisions released in 120 calendar days	**Non-hearing Section 58 applications** **Category A**: 31 received: 87% in 40 days **Category B**: 20 received: 100% in 90 days **Category C**: none received

8 NEB service standards tracked in 2004-2005 are listed here; for reporting on service standard development see section 2.4.

B. Energy Regulation and Advice – *Canada Oil and Gas Operations Act*

Fee Activity	Description	Amount ($ millions)
Energy Regulation and Advice – *Canada Oil and Gas Operations Act*		
Under the COGO Act, the NEB regulates oil and gas activities on frontier lands not subject to a federal/provincial accord.		
Fee Type	Regulatory	
Fee Setting Authority	*Canada Oil and Gas Operations Act*	
Date Last Modified	1992	
2004-2005 Forecast Revenue	Regulatory	The annual revenue is less than $1000.
2004-2005 Actual Revenue	Regulatory	The annual revenue is less than $1000.
Estimated Full Cost	Regulatory a) NEB costs 3.7 b) Other Departments' costs 0.5	4.2
Forecast Revenue	Sub-Total (2005-2006) Sub-Total (2006-2007) Sub-Total (2007-2008) Total	The annual revenue is less than $1000.
Estimated Full Cost	Sub-Total (2005-2006) Sub-Total (2006-2007) Sub-Total (2007-2008) Total	4.2 4.2 4.2 12.6

The NEB collects fees and provides services under the *Access to Information Act*. Information about these fees and service standards is found in the annual reports pursuant to *Access to Information Act* and *Privacy Act* that are located on the NEB's Web site at www.neb-one.gc.ca/Publications/index_e.htm.

C. Consultation and Analysis

When the NEB Cost Recovery Liaison Committee (CRLC) was established in July 1990, the composition of the committee ensured that there was representation from each of the industry's major associations and companies. The CRLC was established for on-going consultation and communication regarding cost recovery methodology, regulations and new initiatives affecting cost recovery processes. In addition, the NEB tables and discusses its financial statements and anticipated expenditures with the CRLC. The NEB's performance results are presented to the CRLC at regularly scheduled meetings.

D. Dispute Management

The NEB has a Dispute Management Process, as per the Treasury Board External Charging Policy, to ensure that disputes and issues raised by stakeholders related to external charging are addressed and resolved fairly and efficiently. This process is described on the NEB Web site at www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicy DisputeManagementProcess_e.htm.

In this process, there are three hierarchical levels to resolve a dispute. The first level of resolution rests with the Chair of the CRLC. If the dispute is unresolved at the first level, the issue will be passed on to the second level where a committee is formed. Where the first level and the second level fail to result in a resolution, the matter will be referred to the Chairman of the Board. Each level is given 90 days from the date of receipt of notification or escalation to resolve the dispute.

The disputes and issues may include but shall not be limited to:

a) failure to meet the agreed standard of services or products;

b) negotiated charges are perceived to be unreasonable;

c) issues regarding specifications and descriptions of the required services or products;

d) cancellation of the negotiated services or products; or

e) failure to meet deadlines.

E. Other Information

In addition, the NEB has developed its own External Charging Policy for external charges of a non-regulatory nature. This policy can be found at www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicyNonRegulatory_e.htm.

3.12 Evaluations and Reviews

Evaluations and reviews conducted under the auspices of the NEB Audit and Evaluation Committee and completed in 2004-2005:

- NEB Organizational Design and Structure Review
- Evaluation of Goal-oriented Regulation
- Audit of Time Information Management (TIME) System
- Testing of TIME System for 2002-2003
- Audit of Contracting Practices

The final reports can be found at www.neb-one.gc.ca under *Publications, Internal Audit Reports*.

3.13 Organizational Information

The NEB is structured into five business units, reflecting major areas of responsibility: Applications, Commodities, Operations, Corporate Services and Information Management. In addition, the Executive Office includes four teams that provide specialized services: Legal Services[9], Professional Leadership, Regulatory Services and Communications.[10]

Business Unit Descriptions

Applications

The Applications Business Unit is responsible for processing and assessing most regulatory applications submitted under the NEB Act. These fall primarily under Parts III and IV of the NEB Act, corresponding to facilities, and tolls and tariffs applications. It is also responsible for other matters such as the financial surveillance and financial audits of companies under the NEB's jurisdiction and for addressing landowner concerns. The Business Leader of Applications is accountable for this Unit.

Commodities

The Commodities Business Unit is responsible for energy industry and marketplace surveillance, including the outlook for the demand and supply of energy commodities in Canada, updating guidelines, and regulations relating to energy exports as prescribed by Part VI of the NEB Act. It is also responsible for assessing and processing applications for oil, natural gas and electricity exports, and for the construction and operation of interprovincial and international electric power lines. The Business Leader of Commodities is accountable for this Unit.

Operations

The Operations Business Unit is accountable for safety and environmental matters pertaining to facilities under the NEB Act, the COGO Act and the CPR Act. It conducts safety and environmental inspections and audits, investigates incidents, monitors emergency response procedures, regulates the exploration, development and production of hydrocarbon resources in non-accord frontier lands, and develops regulations and guidelines with respect to the above. The Business Leader of Operations is accountable for this Unit.

Corporate Services

The Corporate Services Business Unit provides those services necessary to assist the NEB in its management of human, materiel and financial resources. Its responsibilities

---

9 Legal Services is accountable to the Chairman and Board Members for the provision of legal advice. It is accountable to the Chief Operating Officer for administrative matters.

10 Following an organizational review in 2004-2005 (as reported in section 2.5.1), changes to the NEB's Business Unit structure are effective 1 April 2005.

include corporate policy and planning activities, materiel and facilities management, staffing, training, compensation and benefits, procurement, inventory control, physical security and union/management activities. The Business Leader of Corporate Services is accountable for this Unit.

Information Management

The Information Management Business Unit is responsible for developing and implementing an information management strategy for the NEB and distributing the information required by internal and external stakeholders. Its responsibilities include corporate records management, library, mail services, access to information, document production services and computer services. The Business Leader of Information Management is accountable for this Unit.

Executive Office

The Executive Office is responsible for the NEB's overall capability and readiness to meet strategic and operational requirements including internal and external communications, legal advice for both regulatory and management purposes, maintaining and enhancing technical expertise within the NEB in the economic, environmental and engineering fields, and hearing administration and regulatory support.

The reporting structure to the Chairman and CEO is as follows for 2004-2005:

Figure 18: NEB Organizational Structure

Section IV: Other Items of Interest

4.1 Legislation under which the National Energy Board has named responsibility

Acts

National Energy Board Act
Canada Labour Code, Part II
Canada Oil and Gas Operations Act
Canada Petroleum Resources Act
Canadian Environmental Assessment Act
Energy Administration Act
Mackenzie Valley Resource Management Act
Northern Pipeline Act
Species at Risk Act

Regulations and Orders Pursuant to the *National Energy Board Act*

Gas Pipeline Uniform Accounting Regulations
National Energy Board Act Part VI (Oil and Gas) Regulations
National Energy Board Cost Recovery Regulations
National Energy Board Electricity Regulations
National Energy Board Export and Import Reporting Regulations
National Energy Board Order No. M0-62-69
National Energy Board Pipeline Crossing Regulations, Part I
National Energy Board Pipeline Crossing Regulations, Part II
General Order No. 1 Respecting Standard Conditions for Crossings by Pipelines
General Order No. 2 Respecting Standard Conditions for Crossings of Pipelines
National Energy Board Processing Plant Regulations
National Energy Board Rules of Practice and Procedure, 1995
National Energy Board Substituted Service Regulations
Oil Pipeline Uniform Accounting Regulations
Oil Product Designation Regulations
Onshore Pipeline Regulations, 1999
Pipeline Arbitration Committee Procedure Rules, 1986
Power Line Crossing Regulations
Section 58 Streamlining Order XG/XO-100-2002
Toll Information Regulations

Guidelines and Memoranda of Guidance pursuant to the *National Energy Board Act*

Appropriate Dispute Resolution Guidelines (18 July 2003)
Consultation with Aboriginal Peoples: National Energy Board Memorandum of Guidance (4 March 2002)
Filers Guidelines to Electronic Submissions (1 December 2004)
Filing Manual (2004)

Filing of Supply Information in Compliance with the Board's Part VI (Oil and Gas) Regulations (16 May 1997)

Filing Procedures for Section 104 Right of Entry Order Applications (27 October 1999)

Financial Regulatory Audit Policy of the National Energy Board (23 February 1999)

Guidance Notes for the *Onshore Pipeline Regulations, 1999* (7 September 1999) Amendment I (20 January 2003)

Guidance Notes for Pressure Equipment under National Energy Board Jurisdiction (8 August 2003)

Guidance Notes for the *Processing Plant Regulations* (28 July 2003) including: Appendix I – Guidance Notes for the Design, Construction, Operation and Abandonment of Pressure Vessels and Pressure Piping (3 July 2003) and Appendix II – Security and Emergency Preparedness and response Programs (24 April 2002)

Guidelines for Negotiated Settlement of Traffic, Tolls and Tariffs (12 June 2002)

Guidelines Respecting the Environmental Information to be Filed by Applicants for Authorization to Construct and Operate Gas Processing and Straddle Plants, Liquid Natural Gas (LNG) Plants and Terminals, Natural Gas Liquids (NGL), Liquid Propane Gas (LPG) and Butane Plants and Terminals, under Part III of the *National Energy Board Act* (26 June 1986)

Investigative Digs and Related Pipeline Repairs/Replacements (2 December 2002 and 26 February 2003)

Pre-Application Meetings Guidance Notes (26 February 2004)

Memorandum of Guidance – Electronic Filing, National Energy Board Rules of Practice and Procedure, 1995 (21 March 2002)

Memorandum of Guidance - Concerning Full Implementation of the September 1988 Canadian Electricity Policy (Revised 26 August 1998)

Memorandum of Guidance - Fair Market Access Procedure for the Licensing of Long-term Exports of Crude Oil and Equivalent (17 December 1997)

Memorandum of Guidance - Regulation of Group 2 Companies (6 December 1995)

Memorandum of Guidance - Retention of Accounting Records by Group 1 Companies Pursuant to Gas/Oil Pipeline Uniform Accounting Regulations (30 November 1994)

Performance Measures filed as part of Year-end Quarterly Surveillance Reports (26 January 1996)

Security and Emergency Preparedness and Response Programs (includes document entitled Expected Elements for Emergency Preparedness and Response Programs) (24 April 2002)

Regulations Pursuant to the *Canada Oil and Gas Operations Act*

Canada Oil and Gas Certificate of Fitness Regulations
Canada Oil and Gas Diving Regulations
Canada Oil and Gas Drilling Regulations
Canada Oil and Gas Geophysical Operations Regulations
Canada Oil and Gas Installations Regulations
Canada Oil and Gas Operations Regulations
Canada Oil and Gas Production and Conservation Regulations
Oil and Gas Spills and Debris Liability Regulations

Guidelines and Guidance Notes pursuant to the *Canada Oil and Gas Operations Act*

Guidance Notes for the *Canada Oil and Gas Drilling Regulations*
Guidelines Respecting Physical Environmental Programs during Petroleum Drilling and Production Activities on Frontier Lands
Notice of Revised Offshore Waste Treatment Guidelines (21 August 2002)

Regulations Pursuant to the *Canada Petroleum Resources Act*

Environmental Studies Research Fund Regions Regulations
Frontier Lands Petroleum Royalty Regulations
Frontier Lands Registration Regulations
Lancaster Sound Designated Area Regulations
Order Prohibiting the Issuance of Interests at Lapierre House Historic Site in the Yukon Territory
Order Prohibiting the Issuance of Interests at Rampart House in the Yukon Territory

Guidelines and Guidance Notes Pursuant to the *Canada Petroleum Resources Act*

Northwest Territories – Nunavut – Guidance Notes for Applicant – Applications for Declaration of Significant Discovery and Commercial Discovery (January 1997)
Applications for Declaration of Significant Discovery and Commercial Discovery – Directly Affected Persons (17 November 2003)

Regulations Pursuant to the *Canadian Environmental Assessment Act*

Comprehensive Study List Regulations
Exclusion List Regulations
Federal Authorities Regulations
Inclusion List Regulations
Law List Regulations
Projects outside Canada Environmental Assessment Regulations
Regulations Respecting the Co-ordination by Federal Authorities of Environmental Assessment Procedures and Requirements

Regulations Pursuant to the *Canada Labour Code, Part II*

Canada Occupational Health and Safety Regulations
Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations
Safety and Health Committees and Representatives Regulations

Regulations Pursuant to the *Mackenzie Valley Resources Management Act*

Exemption List Regulations
Mackenzie Valley Land Use Regulations
Preliminary Screening Requirement Regulations

Regulations Pursuant to the *Northern Pipeline Act*

Northern Pipeline Notice of Objection Regulations

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for Northern British Columbia

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for the Province of Alberta

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for the Province of Saskatchewan

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for Southern British Columbia

Northern Pipeline Socio-Economic and Environmental Terms and Conditions for the Swift River Portion of the Pipeline in the Province of British Columbia

Order Designating the Minister of Natural Resources as Minister for Purposes of the Act

Transfer of Duties, in Relation to the Pipeline, of Certain Ministers under Certain Acts to the Member of the Queen's Privy Council for Canada Designated as Minister for Purposes of the Act

Transfer of Duties, in Relation to the Pipeline, of the National Energy Board under Parts I, II and III of the *Gas Pipeline Regulations* to the Designated Minister for Purposes of the Act

Transfer of Powers, Duties and Functions (Kluane National Park Reserve Lands) Order

Transfer of Powers, Duties and Functions (Territorial Lands) Order

Guidelines and Guidance Notes pursuant to the *Species at Risk Act*

The Coming into Force of Specific Sections of the *Species at Risk Act*, S.C. 2002, c. 29 and its Effect on Applications before the National Energy Board (letter dated 11 September 2003)

4.2 Cooperation with Others

The National Energy Board co-operates with other agencies to reduce regulatory overlap and provide more efficient regulatory services.

Alberta Energy and Utilities Board (EUB)

The NEB has a Memorandum of Understanding (MOU) with the EUB for pipeline incident response. The agreement provides for mutual assistance and a faster and more effective response by both Boards to pipeline incidents in Alberta. The NEB and the EUB maintained their commitment to using the common reserves database for oil and gas reserves in Alberta. Both Boards are also committed to developing more efficient methods for maintaining estimates of reserves and to exploring other opportunities for co-operation. In 2004-2005, the Boards completed their assessment of conventional gas resources in Alberta and published the results in March 2005.

British Columbia Ministry of Energy and Mines (BCMEM)

The NEB and BCMEM maintained their commitment to using a common reserves database for oil and gas reserves in British Columbia. Both agencies are committed to developing more efficient methods for maintaining estimates of reserves and to exploring

other opportunities for cooperation. In 2004-2005, the two agencies agreed to work on a joint assessment of natural gas resources in B.C.

Canada-Newfoundland and Labrador Offshore Petroleum Board (C-NLOPB) and Canada-Nova Scotia Offshore Petroleum Board (C-NSOPB)

The Chairs of the NEB, the C-NLOPB and the C-NSOPB, together with executives from the Newfoundland and Labrador and Nova Scotia Departments of Energy and NRCan, form the Oil and Gas Administrators Advisory Council (OGAAC). The OGAAC membership discusses and decides on horizontal issues affecting their respective organizations to ensure convergence and collaboration on oil and gas exploration and production issues across Canada.

The NEB, C-NLOPB and C-NSOPB staff also work together to review, update and amend regulations and guidelines affecting oil and gas activities on Accord Lands.

NEB staff also provide technical expertise to NRCan, C-NLOPB and C-NSOPB on technical matters of mutual interest, such as reservoir assessment, occupational safety and health, diving, drilling and production activities.

Canadian Association of Members of Public Utility Tribunals (CAMPUT)

CAMPUT is a non-profit organization of federal, provincial and territorial boards and commissions which are responsible for the regulation of the electric, water, gas and pipeline utilities in Canada. The NEB also provides support to CAMPUT by providing information and assisting in conference organization.

Canadian Environmental Assessment Agency (CEA Agency)

NEB staff are actively engaged with CEA Agency matters, participating in the CEA Agency's Senior Management Committee and acting as an observer on the Regulatory Advisory Committee. This involvement ensures effective coordination of regulatory responsibilities relating to environmental assessments.

Comisión Reguladora de Energía (CRE) of Mexico

Staff at the NEB and CRE maintain an ongoing relationship, sharing regulatory experiences and information on North American energy markets. In September 2003, the CRE, the U.S. Federal Energy Regulatory Commission and the NEB signed an agreement regarding cooperation. The agreement allows for the staff of the three regulatory agencies to share information on regulatory matters and current events and to seek to provide comparable regulatory approaches. Both organizations are committed to continuing and strengthening this relationship, which includes inter-agency staff visits.

Cooperation on the Environmental Impact Assessment and Regulatory Review of a Northern Gas Pipeline Project through the Northwest Territories

In 2002, the NEB, in collaboration with the boards and agencies responsible for environmental impact assessment and regulatory review of a major natural gas pipeline through the Northwest Territories, issued a Cooperation Plan. The Plan describes how the

agencies propose to coordinate their activities to ensure an efficient, flexible and timely process that reduces duplication and enhances public and northern participation in the review of a major pipeline application. The NEB's partners in the Plan include the Mackenzie Valley Land and Water Board, the Sahtu and Gwich'in Land and Water Boards, the NWT Water Board, the Mackenzie Valley Environmental Impact Review Board, the Environmental Impact Screening Committee and the Environmental Impact Review Board for the Inuvialuit Settlement Region, the Inuvialuit Game Council, the Inuvialuit Land Administration, the Canadian Environmental Assessment Agency, the Indian and Northern Affairs Canada, and observers from the Deh Cho First Nation, the Government of the Northwest Territories, and the Government of Yukon.

Indian Affairs and Northern Canada (INAC)

The NEB has an MOU with INAC concerning the provision of advice on rights management and the exchange of information with respect to oil and gas activities on northern frontier lands.

Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC)

The NEB has an MOU with HRSDC to administer the *Canada Labour Code* for NEB-regulated facilities and activities and to co-ordinate these safety responsibilities under the COGO Act and the NEB Act.

Mackenzie Valley Environmental Impact Review Board (MVEIRB)

In late 2004, the NEB and the MVEIRB renewed a joint MOU to establish a cooperative framework for environmental impact assessment in the Mackenzie Valley. In the case of transboundary pipeline projects, the NEB has responsibilities under both the *Mackenzie Valley Resource Management Act* and the CEA Act. This MOU facilitates the cooperation of two boards to reduce duplication and increase effectiveness of the environmental review process.

National Association of Regulatory Utility Commissioners (NARUC)

Board Members regularly participate in meetings of the U.S. NARUC, particularly with respect to developments in U.S. gas markets that may affect cross-border trade in natural gas.

Northern Pipeline Agency (NPA)

The NEB provides technical assistance to the NPA, which, under the *Northern Pipeline Act*, has primary responsibility for overseeing the planning and construction of the Canadian portion of the Alaska Natural Gas Transportation System by Foothills Pipe Lines Ltd.

Pipeline Technical Regulatory Authorities of Canada Council (PTRACC)

The NEB chairs a staff committee of federal and provincial technical regulators. PTRACC meets regularly throughout the year to discuss pipeline safety and environmental initiatives.

Transportation Safety Board of Canada (TSB)

While the NEB has exclusive responsibility for regulating the safety of oil and gas pipelines under federal jurisdiction, it shares the responsibility for investigating pipeline

incidents with the TSB. The roles and responsibilities of each body with regard to pipeline accident investigations are outlined in an MOU between the two boards.

U.S. Federal Energy Regulatory Commission (FERC)

NEB and FERC executives maintain a regular dialogue on their respective regulatory experiences and exchange information available in the public domain in order to keep one another informed about current and upcoming issues which may affect both organizations, and to mutually benefit from knowledge about best regulatory practices.

In May 2004 the NEB and FERC signed an MOU recognizing the potential need to appropriately coordinate their efforts, where practicable, in future regulatory proceedings and other related matters.

Government of Yukon

The NEB provides the Government of Yukon with technical advice with respect to oil and gas activities in the Yukon Territory in accordance with a service agreement.

4.3 Contact Information

For further information about the National Energy Board, contact:

National Energy Board
444 Seventh Avenue SW
Calgary, Alberta T2P 0X8

Telephone:	(403) 292-4800
Toll free:	1-800-899-1265
Facsimile:	(403) 292-5503
Toll free:	1-877-288-8803
E-mail:	info@neb-one.gc.ca
Internet site:	www.neb-one.gc.ca

Key Contacts as of 31 March 2005

Kenneth W. Vollman	Chairman
Gaétan Caron	Vice-Chairman
Jim Donihee	Chief Operating Officer
Sandy Harrison	Business Leader, Applications
John McCarthy	Business Leader, Commodities
Gregory Lever	Business Leader, Operations
Valerie Katarey	Business Leader, Corporate Services
Byron Goodall	Business Leader, Information Management
Judith Hanebury	General Counsel
Michel Mantha	Secretary of the Board
Dan Philips	Team Leader, Finance

BUDGET DES DÉPENSES

Office national de l'énergie

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/7-2005
ISBN 0-660-62932-1

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internent précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office national de l'énergie

National Energy Board

Office national de l'énergie

Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2005

Kenneth W. Vollman
Président
Office national de l'énergie

L'honorable R. John Efford, C.P., député
Ministre
Ressources naturelles

Canada

Table des matières

SECTION I : SURVOL **1**

1.1 Message du président 1
1.2 Renseignements sommaires 5
1.2.1 Raison d'être *5*
1.2.2 Mandat et contexte de réglementation *5*
1.2.3 Cadre de fonctionnement *7*
1.2.4 Cadre des résultats *8*
1.2.5 Dépenses de l'organisme *9*
1.2.6 Rendement par rapport aux engagements énoncés dans le RPP *10*
1.2.7 Recommandations des comités parlementaires *10*

SECTION II : ANALYSE DU RENDEMENT **11**

2.1 But 1 11
2.2 But 2 19
2.3 But 3 25
2.4 But 4 33
2.5 But 5 38

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES **45**

3.1 Initiative d'amélioration des services 45
3.2 Gouvernement en direct 47
3.3 Fonction moderne de contrôleur 47
3.4 Diversification des modes de prestation des services 48
3.5 Développement durable 48
3.6 Approvisionnement et marchés 49
3.7 Politique sur les voyages 49
3.8 Initiatives de réglementation 50
3.9 Compte rendu des activités de réglementation 51
3.10 Information financière 52
3.11 Information sur les frais d'utilisation 54
3.12 Évaluations et examens 57
3.13 Renseignements sur l'organisation 58

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT **61**

4.1 Lois en vertu desquelles l'Office national de l'énergie a des responsabilités désignées 61
4.2 Coopération avec d'autres organismes 65
4.3 Personnes-ressources 68

Liste des figures

Figure 1 : Cadre de la gestion axée sur les résultats 9
Figure 2 : Régions pionnières du Canada (LOPC) 11
Figure 3 : Incidents pipeliniers et ruptures, 2000-2004 13
Figure 4 : Sondage auprès des propriétaires fonciers : Perception de la sécurité 14
Figure 5 : Sondage auprès des propriétaires fonciers : Proximité de pipelines 15
Figure 6 : Atteinte des résultats escomptés au moyen des conditions environnementales 20
Figure 7 : Prix du gaz sur le marché intérieur et prix à l'exportation 27
Figure 8 : Prix du pétrole sur le marché intérieur et prix à l'exportation 27
Figure 9 : Écart de prix entre l'Alberta et Dawn et coût du transport entre l'Alberta et Dawn 28
Figure 10 : Délai de traitement moyen des demandes visant des installations n'exigeant pas la tenue d'une audience (article 58) 29
Figure 11 : Délai de traitement moyen des demandes de permis d'exportation d'électricité 30
Figure 12 : Rétroaction recueillie au moyen des sondages postérieurs aux audiences, 2001-2005 34
Figure 13 : Degré de satisfaction global à l'égard des processus, de l'information et des interactions 35
Figure 14 : Satisfaction des employés 40
Figure 15 : Coût de la réglementation par habitant pour certains organismes de réglementation 41
Figure 16 : Analyse des lacunes sur le plan de la qualité du service 45
Figure 17 : Matrice du niveau d'accord et du degré d'importance 46
Figure 18 : Organigramme de l'ONÉ 60

Liste des tableaux

Tableau 1 : Responsabilités de l'ONÉ 6
Tableau 2 : Utilisation des ressources 9
Tableau 3 : Indicateurs de rendement des sociétés assujetties à la LOPC au regard de la sécurité 14
Tableau 4 : Rejets importants dans l'environnement pendant l'exploitation 21
Tableau 5 : Délais de traitement et normes de service 29
Tableau 6 : Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles 52
Tableau 7 : Sommaire des postes votés 53
Tableau 8 : Coût net pour le ministère 53
Tableau 9 : Sources des revenus non disponibles 53

Section I : Survol

1.1 Message du président

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur le rendement* de l'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office) pour la période se terminant le 31 mars 2005.

L'Office a pour principales attributions de réglementer les gazoducs, oléoducs et productoducs interprovinciaux et internationaux, les lignes internationales de transport d'électricité et les exportations d'énergie. Il surveille le fonctionnement des marchés énergétiques et en fait rapport au gouvernement et au public. L'Office est aussi chargé de réglementer, sous le rapport de la sécurité, de la protection de l'environnement et de la conservation des ressources, les activités d'exploration et de mise en valeur des ressources énergétiques qui sont menées sur les terres domaniales du Nord et dans les régions extracôtières pour lesquelles il n'existe pas d'ententes ou d'accords particuliers de gestion avec une province ou un territoire.

Au cours des dernières années, l'Office s'est doté d'un cadre d'évaluation qui épouse les principes de reddition de comptes mis de l'avant dans le rapport *Le rendement du Canada 2003*. Notre rapport s'articule autour de cinq buts généraux, qui énoncent ce que nous tentons d'accomplir en tant qu'organisation. Nos stratégies et nos grandes interventions sont conçues pour nous rapprocher de ces buts et nous avons mis au point des critères de mesure du rendement afin de suivre les progrès accomplis.

Notre premier but concerne la sécurité et la sûreté des installations réglementées par l'ONÉ. L'Office joue un rôle important à cet égard en s'assurant qu'un cadre réglementaire qui encourage les entreprises à maintenir, voire améliorer, leur rendement, est en place et qu'il correspond aux attentes de la population. L'Office s'est donné pour objectif *zéro rupture par an* sur les pipelines de son ressort, objectif qu'il a atteint en 2004. L'Office continue d'étudier les ruptures et leurs causes afin de déterminer les domaines où des interventions réglementaires pourraient améliorer la sécurité. Bien qu'il n'ait pas d'objectif pour les incidents liés aux pipelines, l'Office est heureux de constater que le nombre total d'incidents est demeuré essentiellement au même niveau qu'au cours des quatre exercices précédents. Un sondage mené auprès des propriétaires fonciers en 2004 a révélé que la majorité d'entre eux se sentaient en sécurité à vivre et à travailler à proximité de pipelines réglementés par l'ONÉ.

Notre deuxième but a trait à la protection de l'environnement et au respect des droits des personnes touchées par les activités des sociétés réglementées. L'Office a continué à suivre l'efficacité des conditions environnementales dont sont assorties ses autorisations visant des installations. En 2004-2005, 95 % des conditions pour lesquelles nous avons pu obtenir un résultat ont eu l'effet escompté. De plus, l'Office a conçu un processus de règlement des plaintes des propriétaires fonciers pour faire en sorte qu'elles soient traitées d'une manière systématique et opportune.

Notre troisième but vise à faire en sorte que les Canadiens profitent de l'efficience économique. Cette dernière est tributaire du bon fonctionnement des marchés de l'énergie

et du transport. En ce qui concerne le réseau de transport d'hydrocarbures, l'Office estime que la capacité de livraison d'énergie sur le marché intérieur et les marchés d'exportation était suffisante, que les expéditeurs étaient généralement satisfaits des services qui leur étaient fournis et que les sociétés pipelinières étaient financièrement saines. À la lumière de ces trois critères, on peut affirmer que le secteur du transport pipelinier a bien servi la population canadienne. Un deuxième indicateur clé de rendement à l'appui de ce but est que les prix payés pour le gaz naturel sur le marché intérieur soient au moins aussi favorables que ceux qui sont offerts sur les marchés d'exportation. Cela a été le cas durant la période visée.

En 2004-2005, plusieurs audiences orales tenues par l'Office ont porté sur le coût du service et le coût du capital. Les décisions rendues par l'Office à cet égard ont clarifié la situation et permis à l'industrie d'aller de l'avant.

Dans le cadre de ses activités de surveillance, l'Office a publié six rapports approfondis sur l'offre et la demande d'énergie au Canada au cours de la période. Le rapport sur le fonctionnement du marché du gaz naturel et sur les prix du gaz naturel en Colombie-Britannique révèle que le marché fonctionne bien et que les intervenants réagissent tel qu'on pouvait s'y attendre. L'Office a publié un rapport intitulé *Les sables bitumineux du Canada : Perspectives et défis jusqu'en 2015*, qui souligne l'importance des ressources pétrolières potentielles contenues dans les sables bitumineux et les principaux facteurs qui sont susceptibles d'influer sur la mise en valeur de ces ressources dans les années à venir. Enfin, l'Office a uni ses efforts à ceux de l'Alberta Energy and Utilities Board pour produire l'ouvrage intitulé *Le potentiel ultime des ressources en gaz naturel classique de l'Alberta*, soit la première étude conjointe jamais menée de concert avec une régie provinciale.

Notre quatrième but vise à faire en sorte que l'ONÉ réponde aux nouveaux besoins du public au chapitre de la participation aux dossiers dont il traite. Au cours de la dernière année, l'Office s'est efforcé d'intéresser le public canadien à ses travaux en le faisant participer à l'élaboration de règlements, à la préparation d'évaluations du marché de l'énergie, ainsi qu'à ses séances d'information publique et audiences publiques. En outre, l'Office a poursuivi ses efforts pour améliorer la participation des Autochtones, grâce au développement de ses capacités internes et d'outils adaptés à la culture des Autochtones et aux méthodes de participation qui leur conviennent le mieux.

Le cinquième but de l'ONÉ insiste sur la responsabilisation de la gestion et la création d'un excellent milieu de travail pour appuyer l'obtention des résultats souhaités. En 2004-2005, l'ONÉ a lancé plusieurs initiatives en faveur de l'amélioration continue, dont l'implantation d'un cadre de gestion inspiré des normes de l'ISO, l'intégration de la planification des activités et des ressources humaines; le perfectionnement du cadre de compétences et l'instauration d'un nouveau processus d'évaluation du rendement. Toutes ces initiatives appuient le principe des *résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* mis de l'avant par le gouvernement du Canada, et s'inscrivent dans l'orientation permanente de l'Office, qui est de rehausser l'efficience et l'efficacité.

L'Office poursuit son engagement d'accroître son efficience et son efficacité en matière de réglementation et de sûreté, et ce, dans le cadre de l'ensemble de ses buts. La clarté de la réglementation s'est améliorée au cours de l'année, notamment au chapitre des communications et de la transparence des processus. L'élaboration et la mise en œuvre d'un guide de dépôt consolidé et d'un manuel d'orientation pour la conduite des examens environnementaux préalables, la conception de l'outil d'information sur les enjeux environnementaux et la définition du rôle de participant fédéral, pour aider les autorités fédérales à s'acquitter de leurs responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, sont des exemples d'initiatives visant à clarifier les processus.

En conclusion, je crois que nous continuons de progresser vers la réalisation de nos buts et de produire des résultats valables pour les Canadiens. Nous nous sommes engagés à suivre nos progrès et à améliorer sans cesse la prestation de nos services pour le bénéfice de toute la population canadienne.

Kenneth W. Vollman

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport ministériel sur le rendement 2004-2005* (RMR) de

L'OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapports contenus dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* et, à ma connaissance,

- il respecte les exigences particulières en matière de rapports;
- il se fonde sur une structure par secteur d'activités, qui a été approuvée;
- il présente une information uniforme, complète, équilibrée et exacte;
- il fournit une base de reddition de comptes quant aux résultats recherchés ou obtenus au moyen des ressources et des autorisations accordées au ministère;
- il fait état de la situation financière d'après les chiffres approuvés figurant dans le Budget des dépenses et les Comptes publics.

Nom : Kenneth W. Vollman

Titre : Président

Date : AUG 2 9 2005

1.2 Renseignements sommaires

1.2.1 Raison d'être

L'Office a pour raison d'être de promouvoir la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficience économique dans l'intérêt public canadien[1], en s'en tenant au mandat que le Parlement lui a conféré au chapitre de la réglementation des pipelines, ainsi que de la mise en valeur et du commerce des ressources énergétiques.

La vision de l'Office est d'être un chef de file respecté dans la réglementation des questions économiques, environnementales et de sécurité.

1.2.2 Mandat et contexte de réglementation

L'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office) est un tribunal de réglementation indépendant créé en 1959. Il rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Ressources naturelles. L'Office est un tribunal d'archives et il a les pouvoirs d'une cour supérieure en ce qui concerne la présence obligatoire aux audiences, l'interrogatoire des témoins sous serment, la production et l'inspection des documents, et l'exécution de ses ordonnances. Les décisions de l'Office en matière de réglementation et les motifs qui les sous-tendent sont publiés en tant que documents publics.

Les principales attributions de l'ONÉ sont énoncées dans la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (Loi sur l'ONÉ). Elles comprennent la réglementation : des gazoducs, des oléoducs et des productoducs interprovinciaux et internationaux; des lignes internationales de transport d'électricité et des lignes interprovinciales désignées; des exportations de pétrole, de gaz naturel et d'électricité; et des importations de gaz et de pétrole. L'Office exerce d'autres responsabilités de réglementation en vertu de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* (LOPC) et de certaines dispositions de la *Loi fédérale sur les hydrocarbures* (LFH) en ce qui concerne l'exploration gazière et pétrolière et les activités sur les terres pionnières qui ne sont pas assujetties à un accord fédéral-provincial. L'Office est également investi de certaines responsabilités aux termes de la *Loi sur le pipe-line du Nord*.

La Loi sur l'ONÉ et la LOPC prescrivent les fonctions de réglementation de l'Office au chapitre de la sécurité publique et de la protection de l'environnement. L'ONÉ est tenu de satisfaire aux exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCÉE) et de la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie*. De plus, les inspecteurs de l'Office sont nommés agents de santé et de sécurité par le ministre du

---

1 L'intérêt public englobe les intérêts de tous les Canadiens et Canadiennes; il s'agit d'un équilibre des intérêts économiques, environnementaux et sociaux qui change en fonction de l'évolution des valeurs et des préférences de la société. À titre d'organisme de réglementation, l'Office doit évaluer la contribution d'un projet au bien public général, et ses inconvénients éventuels, en peser les diverses conséquences, et rendre une décision.

Travail en vue de l'application de la partie II du *Code canadien du travail* pour ce qui concerne les installations réglementées par l'Office.

L'Office a également pour mandat d'offrir des conseils d'expert à l'Office Canada–Terre-Neuve-et-Labrador des hydrocarbures extracôtiers (OCTLHE), à l'Office Canada–Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers (OCNHE), à Ressources naturelles Canada (RNCan) et à Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC). De sa propre initiative, l'Office peut mener des enquêtes et des études sur certaines questions énergétiques et dresser des rapports destinés au Parlement, au gouvernement fédéral et à la population en général. La Loi sur l'ONÉ oblige l'Office à suivre constamment les questions touchant tous les aspects de l'offre, de la production, de la mise en valeur et du commerce des ressources énergétiques qui relèvent de la compétence du gouvernement fédéral. De plus, l'Office fournit des conseils, entreprend des études et établit des rapports à la demande du ministre des Ressources naturelles.

En 2004, l'ONÉ a révisé l'énoncé de sa vision pour y incorporer les notions de *protection* et *d'habilitation* : *L'ONÉ sera un chef de file respecté dans la réglementation de l'énergie qui protège et habilite dans l'intérêt public canadien* (Plan stratégique 2005-2008 de l'ONÉ). Ce changement précise que l'ONÉ exercera son rôle de régie de manière à prévenir que le développement des ressources énergétiques ait des conséquences défavorables, tout en favorisant l'obtention de résultats désirables dans l'intérêt de tous les Canadiens. L'ONÉ s'emploie à promouvoir la sécurité, la sûreté, la protection de l'environnement et le traitement équitable des personnes touchées. Il se veut un chef de file dans la réglementation de l'énergie, qui produit des bienfaits, réagit rapidement à l'évolution des besoins et crée un cadre propice à la concurrence et à l'innovation au Canada.

Durant l'exercice, l'ONÉ a modifié l'énoncé de sa raison d'être en y ajoutant le mot *sûreté* afin de refléter les modifications apportées à la Loi sur l'ONÉ. La *Loi de 2002 sur la sécurité publique* (projet de loi C-7) a été adoptée et a reçu la sanction royale le 6 mai 2004. La date de l'entrée en vigueur des dispositions modifiant la Loi sur l'ONÉ a été fixée au 20 avril 2005 par un décret de la Gouverneure générale en conseil. Les changements confèrent à l'ONÉ un pouvoir législatif clair au chapitre de la sûreté des pipelines et des lignes internationales de transport d'électricité.

Tableau 1 : Responsabilités de l'ONÉ

Réglementation	Fonction de conseil
Réglementer, dans l'intérêt public, les aspects suivants des industries du gaz, du pétrole et de l'électricité : Construction et exploitation des pipelines; Construction et exploitation des lignes internationales de transport d'électricité et des lignes interprovinciales désignées; Transport ainsi que droits et tarifs pipeliniers; Exportations de pétrole, de gaz et d'électricité et importations de pétrole et de gaz; Activités de mise en valeur du pétrole et du gaz sur les terres pionnières qui ne sont pas assujetties à un accord fédéral-provincial.	Offrir des conseils au ministre des Ressources naturelles concernant la mise en valeur et l'utilisation des ressources énergétiques, par ce qui suit : Surveillance du secteur de l'énergie; Prestation de conseils au gouvernement fédéral; Publication de rapports publics.

Pour obtenir d'autres renseignements sur le contexte et les activités de l'ONÉ, prière de consulter le site Web de l'Office à l'adresse (www.neb-one.gc.ca).

1.2.3 Cadre de fonctionnement

Les sociétés réglementées par l'Office créent de la richesse pour les Canadiens par le transport du pétrole, du gaz naturel et des liquides de gaz naturel (LGN), et par l'exportation d'hydrocarbures et d'électricité. En tant qu'organisme de réglementation, l'Office a pour rôle d'aider à créer un cadre qui permette d'exercer ces activités économiques d'une manière efficiente à condition qu'elles soient dans l'intérêt public. Par le truchement de ses buts généraux, l'Office s'efforce d'assurer la sécurité du public, de maximiser les avantages économiques, de protéger l'environnement et de respecter les droits des personnes touchées par les installations et les activités énergétiques qui relèvent de sa compétence.

Vue d'ensemble du marché de l'énergie

Au cours de 2004, les prix mondiaux de l'énergie ont augmenté considérablement et les marchés énergétiques canadiens ont connu des fluctuations notables de l'équilibre entre l'offre et la demande d'énergie. Par exemple, malgré le forage d'un nombre record de puits de gaz durant l'année, la production de gaz naturel dans le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien n'a que légèrement augmenté. Les marchés du pétrole brut ont, quant à eux, poursuivi leur essor, grâce à l'augmentation de la production sur la côte Est et de l'exploitation des sables bitumineux.

Par ailleurs, l'accroissement de la production à partir des sables bitumineux a créé des pressions sur les réseaux d'oléoducs en place, à tel point que plusieurs projets d'agrandissement sont maintenant envisagés. Sur les marchés de l'électricité, le recul des marges de réserve dans certaines régions a accentué le besoin de développer de nouvelles sources d'électricité et ravivé les préoccupations concernant la fiabilité.

Ce contexte s'est traduit par des prix de l'énergie élevés et fort instables, et a incité l'industrie à se tourner vers de nouvelles sources d'approvisionnement, dont l'exploitation du gaz naturel des régions pionnières, la mise en valeur de gaz naturel non classique, le GNL, la multiplication des projets de mise en valeur des sables bitumineux et la réalisation accélérée de projets de production d'électricité éolienne. Une bonne part du travail que l'Office a accompli en 2004-2005 consistait à suivre ces changements, à s'y préparer et à y réagir.

Réglementation intelligente

Dans son discours du Trône de 2004, le gouvernement fédéral a réitéré son engagement, pris en 2002, d'insister sur l'efficience et l'efficacité de la réglementation comme stratégie clé pour le maintien de l'avantage concurrentiel du Canada dans l'économie mondiale. Le Comité consultatif externe sur la réglementation intelligente a examiné le cadre de réglementation du Canada et a produit un rapport dans lequel il a recommandé des changements pour actualiser la stratégie de réglementation canadienne face au rythme rapide des échanges commerciaux, à la complexité croissante des enjeux politiques, à la

mondialisation et aux attentes de plus en plus grandes du public. En 2004-2005, l'ONÉ a poursuivi plusieurs initiatives qui s'inscrivent dans la stratégie de réglementation intelligente. Ces initiatives visent à concentrer les ressources sur les aspects qui importent le plus aux yeux des parties prenantes, à fournir des démarches de réglementation cohérentes, à préciser les délais de traitement et les raccourcir, à établir une collaboration avec d'autres organismes de réglementation pour simplifier l'évaluation des projets, ainsi qu'à clarifier les processus pour les demandeurs. En particulier, l'Office s'est efforcé d'exercer une réglementation efficiente et efficace par les moyens suivants :

- il a continué de mettre en pratique la réglementation axée sur les buts;
- il a traité les demandes avec efficience et en temps opportun, tout en s'acquittant diligemment de sa responsabilité de protéger l'intérêt public;
- il a fait participer le public canadien à divers forums, tant pour l'élaboration de règlements que pour le suivi des marchés de l'énergie;
- il a revu ses processus, engagé un dialogue avec les parties prenantes, précisé ses attentes et adopté de nouvelles approches, en plus de se préparer à l'examen de demandes d'approbation de grands projets;
- il a négocié l'harmonisation des processus de réglementation avec d'autres organismes afin de réduire le double emploi au minimum.

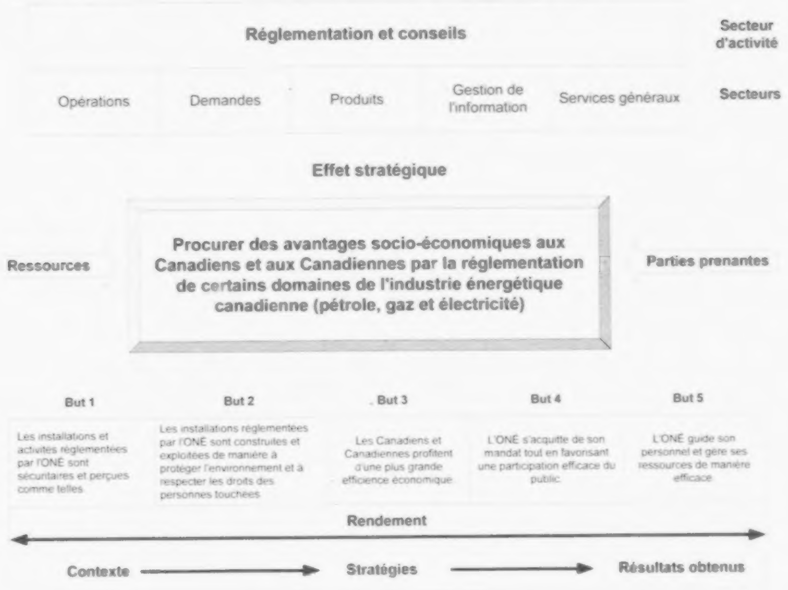
1.2.4 Cadre des résultats

Dans le cadre des résultats de l'Office, les cinq secteurs contribuent à la matérialisation d'un effet stratégique.

L'effet stratégique de l'Office est de procurer des avantages socio-économiques aux Canadiens et aux Canadiennes par la réglementation de certains domaines de l'industrie énergétique canadienne (pétrole, gaz et électricité).

Cet effet stratégique est le résultat vers lequel tendent toutes les activités de l'ONÉ. Il prend appui sur les cinq buts stratégiques de l'ONÉ. Les stratégies, les critères de mesure et les mesures principales se rapportant à chacun de ces buts, tels qu'ils sont décrits dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2004-2005* (RPP), constituent les assises de la déclaration du rendement à l'Office. Ce cadre est illustré dans la figure qui suit.

Figure 1 : Cadre de la gestion axée sur les résultats



1.2.5 Dépenses de l'organisme

Le programme de l'Office national de l'énergie se résume à un seul secteur d'activités – Réglementation et conseils dans le domaine de l'énergie – orienté vers un seul effet stratégique. Le tableau ci-dessous présente un résumé des ressources utilisées à cette fin durant l'exercice 2004-2005; environ 90 % des dépenses est recouvré auprès des sociétés réglementées.

Tableau 2 : Utilisation des ressources

Office national de l'énergie – Exercice 2004-2005		
Dépenses prévues	35,8 millions de dollars	300,6 ÉTP[2]
Autorisations totales	39,0 millions de dollars	–
Dépenses réelles 2004-2005	38,1 millions de dollars	299,6 ÉTP

2 ÉTP = Équivalents temps plein.

1.2.6 Rendement par rapport aux engagements énoncés dans le RPP

Effet stratégique	Priorités	Ressources connexes (en millions de dollars)	Principaux résultats	Autres renseignements
Procurer des avantages socio-économiques aux Canadiens et aux Canadiennes par la réglementation de certains domaines de l'industrie énergétique canadienne (pétrole, gaz et électricité).	But 1 - Les installations et activités réglementées par l'ONÉ sont sécuritaires et perçues comme telles.	6,1	Nombre de ruptures de pipelines : 0 Nombre d'incidents liés à des pipelines : 52 Nombre d'accidents mortels : 0 Résultats du sondage auprès des propriétaires fonciers (mai 2004) : La majorité des propriétaires fonciers se sentent en sécurité à vivre et à travailler à proximité de pipelines.	Section 2.1
	But 2 - Les installations réglementées par l'ONÉ sont construites et exploitées de manière à protéger l'environnement et à respecter les droits des personnes touchées.	4,9	Conditions relatives à l'environnement qui ont atteint le résultat escompté : 95% Nombre de rejets majeurs d'hydrocarbures liquides dans l'environnement : 1 rejet (dans un ouvrage de confinement secondaire d'une usine)	Section 2.2
	But 3 - Les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficience économique.	9,5	Preuve que les marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline fonctionnent bien. Délai de traitement moyen des demandes concernant des installations n'exigeant pas la tenue d'une audience : 38 jours (contre 62 pour l'exercice précédent)	Section 2.3
	But 4 – L'ONÉ s'acquitte de son mandat tout en favorisant une participation efficace du public.	2,2	Degré de satisfaction des parties prenantes à l'égard des processus, de l'information et des interactions avec l'ONÉ : environ 80 %	Section 2.4
	But 5 – L'Office guide son personnel et gère ses ressources de manière efficace.	15,4	Satisfaction des employés : 88 % Coût de la réglementation par habitant : 1,07 $/an	Section 2.5

1.2.7 Recommandations des comités parlementaires

Aucun rapport concernant l'ONÉ n'a été produit par des comités parlementaires pendant la période visée.

Section II : Analyse du rendement

Cette partie examine les effets et les résultats sur le plan du rendement des stratégies et des mesures principales mises en œuvre en 2004-2005, telles qu'elles sont décrites dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2004-2005* (RPP).

2.1 But 1

Les installations et activités réglementées par l'ONÉ sont sécuritaires et perçues comme telles.

2.1.1 Contexte

Suivant le mandat que lui confère la Loi sur l'ONÉ, l'Office a charge de réglementer, sur le plan de la sécurité, les réseaux pipeliniers internationaux et interprovinciaux, ainsi que les lignes internationales de transport d'électricité et lignes interprovinciales désignées. Aux termes de la LOPC, l'Office réglemente également les installations et les activités de forage dans les régions pionnières non visées par un accord.

Sous le régime de la Loi sur l'ONÉ, l'Office réglemente approximativement 45 000 kilomètres de pipelines, principalement des canalisations à haute pression et de gros diamètre destinées au transport du gaz et du pétrole. L'Office réglemente aussi quelques productoducs interprovinciaux et internationaux. Les installations et les activités régies par la LOPC comprennent les installations de production du champ Norman Wells de la Société pétrolière impériale, les installations de production récemment implantées dans la région de Fort Liard (Territoires du Nord-Ouest) et les activités d'exploration menées dans la région du delta du Mackenzie (figure 2).

Figure 2 : Régions pionnières du Canada (LOPC)

L'Office joue un rôle important dans la sécurité des installations de son ressort en veillant à ce que le cadre de réglementation encourage les sociétés à maintenir et accroître leur rendement, tout en tenant compte des attentes de la population. L'Office s'assure que les

sociétés pipelinières évaluent et gèrent les risques associés à la construction et à l'exploitation des installations réglementées. Pour cela, l'Office :

- élabore des règlements et des lignes directrices concernant la sécurité, la sûreté ainsi que la protection des personnes, des biens et de l'environnement;
- évalue les demandes concernant de nouvelles installations sur le plan technique et de la sécurité;
- veille à ce que des plans prévoyant des mesures d'atténuation appropriées soient en place avant d'avaliser un projet;
- surveille la construction et l'exploitation des installations au moyen d'inspections et de vérifications, pour s'assurer qu'elles sont conformes, et restent conformes, aux exigences réglementaires et autres normes définies lors du processus de demande;
- évalue les pratiques et les méthodes de sécurité dans les domaines visés par son mandat ainsi qu'en vertu du *Code canadien du travail*, pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada;
- fait enquête lorsque survient une défaillance ou un accident, afin d'éviter que des incidents similaires se reproduisent;
- rencontre les sociétés réglementées pour examiner et évaluer l'à-propos de leurs programmes de gestion de l'intégrité;
- diffuse des avis de sécurité;
- au besoin, mène des enquêtes et des investigations officielles en cas d'incidents portant atteinte à la sécurité ou à la sûreté.

À l'intérieur de ce cadre de réglementation, les efforts combinés de l'ONÉ, de l'industrie et d'autres parties prenantes se sont soldés par une plus grande sensibilisation aux impératifs de sécurité, ce qui s'est traduit notamment par l'absence de ruptures de pipelines depuis 2002.

2.1.2 Stratégies

Dans son RPP 2004-2005, l'Office a établi quatre stratégies à l'appui du but 1 :

- Étoffer la réglementation axée sur les buts afin d'amener l'industrie à mieux prendre en charge la sécurité des réseaux et son rendement sur le plan de la sécurité.
- Fournir au public de l'information sur le rendement de l'industrie en matière de sécurité.
- Influencer l'élaboration des codes et des normes concernant la sécurité.
- Saisir les possibilités de coordonner les démarches et de travailler en partenariat.

2.1.3 Plans et priorités

Dans le cadre du but 1, l'Office a défini trois critères clés de mesure du rendement pour assurer la sécurité des installations qu'il réglemente, savoir :

- Nombre de ruptures et d'incidents concernant les pipelines par année.
- Nombre d'accidents mortels par année.
- Perceptions du public concernant la sécurité des pipelines.

Nombre de ruptures et d'incidents concernant les pipelines par année

Le nombre d'incidents signalés en vertu de la Loi sur l'ONÉ, conformément à l'article 52 du *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* et de l'article 46 du *Règlement sur les usines de traitement*, a légèrement augmenté en 2004, mais est demeuré sensiblement au même niveau qu'au cours des quatre exercices précédents (figure 3). Il n'y a pas eu de ruptures ou d'accidents mortels en 2004. La dernière rupture survenue sur un pipeline réglementé par l'ONÉ remonte à 2002. Pour ce qui concerne les activités assujetties à la Loi sur l'ONÉ et à ses règlements d'application, aucun accident mortel n'est survenu depuis 1997.

Dans les régions pionnières, le nombre total de situations comportant des risques, telles qu'elles sont définies à l'article 16.4 du *Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)* pris aux termes de la partie II du *Code canadien du travail* (CCT), a diminué par rapport à 2003, passant de 45 à 37 (tableau 3). Cette baisse tient en majeure partie à la diminution du nombre de déversements à signaler, qui est passé de 42 à 33 au cours de la période en question. Trois blessures invalidantes sont survenues en 2004, soit le même nombre qu'en 2003, mais cela s'est traduit par une légère hausse du taux de fréquence de blessures invalidantes par rapport à 2003 (de 2,0 en 2003 à 2,3 en 2004), laquelle tient probablement à la baisse du volume des activités au cours de la période. En ce qui touche les activités assujetties à la LOPC et au CCT, et leurs règlements d'application, il n'y a pas eu d'accidents mortels en 2004.

Figure 3 : Incidents pipeliniers et ruptures, 2000-2004

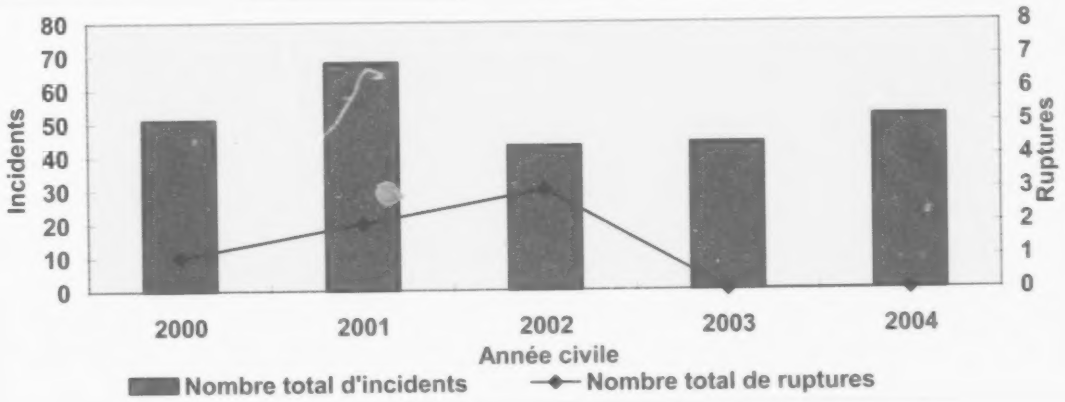


Tableau 3 : Indicateurs de rendement des sociétés assujetties à la LOPC au regard de la sécurité

Indicateurs	2002	2003	2004
Taux de blessures invalidantes chez les travailleurs – LOPC (Blessures avec perte de temps/million d'heures travaillées)	2,8	2,0	2,3
Situations comportant des risques – LOPC	45	45	37
Accidents mortels	1	0	0

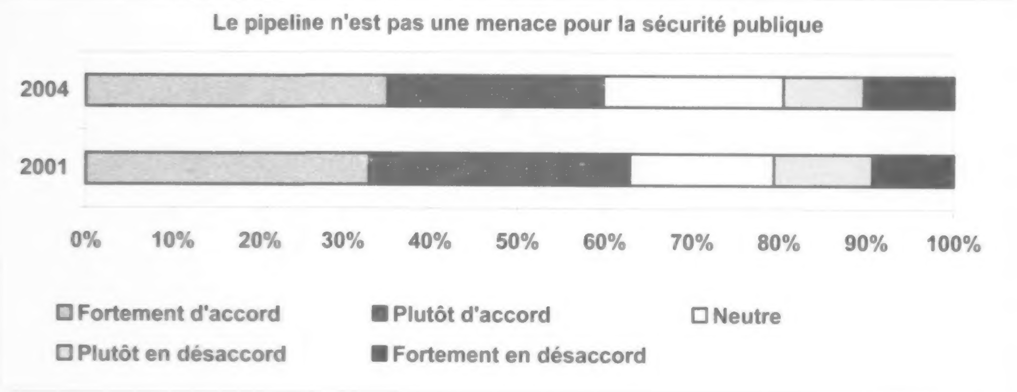
Nombre d'accidents mortels par année

Aucun décès n'a été signalé en 2004, comme c'est indiqué ci-dessus.

Perception du public concernant la sécurité des pipelines

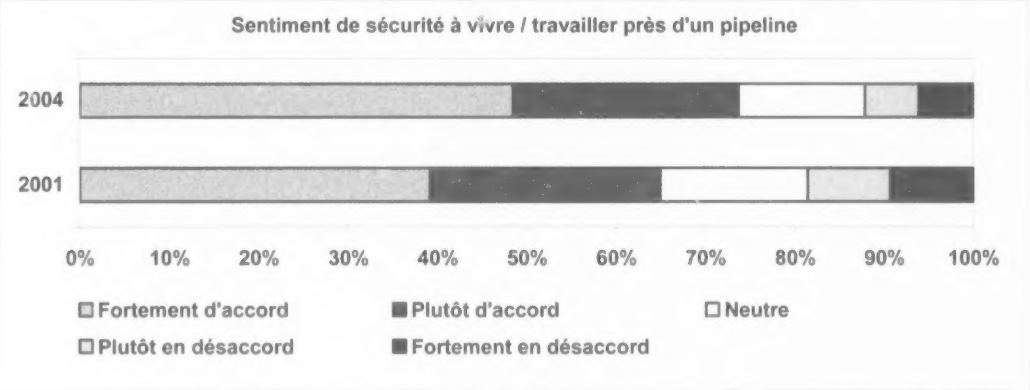
Au cours de l'exercice, l'ONÉ a retenu les services du Environics Research Group, une société indépendante de recherche sur l'opinion publique, afin de mener un sondage auprès de plus de 1 100 propriétaires fonciers partout au Canada. Les questions posées aux répondants portaient sur leur perception de la sécurité des pipelines et visaient à recueillir des données à l'appui de l'indicateur de rendement précité. Il ressort du sondage que, d'une manière générale, les propriétaires fonciers se sentent en sécurité malgré la présence d'un pipeline sur leur propriété et qu'ils ont confiance dans la société qui l'exploite. Le sondage a aussi révélé que la plupart des propriétaires fonciers semblent être familiers avec les procédures de sécurité de base et les exigences à respecter lors de travaux d'excavation près d'un pipeline (les résultats du sondage sont résumés dans la section 2.4). Une analyse des tendances a montré que les propriétaires fonciers avaient plus le sentiment d'être en sécurité, d'après le sondage de 2004, que ce n'était le cas lors du sondage mené par l'Office en 2001 (figures 4 et 5)[3].

Figure 4 : Sondage auprès des propriétaires fonciers : Perception de la sécurité



3 Nota - Le Environics Research Group a fait remarquer à l'ONÉ que, même si les résultats des sondages de 2004 et 2001 étaient généralement comparables, il y avait des différences dans la composition de l'échantillon et la façon dont les questions étaient posées.

Figure 5 : Sondage auprès des propriétaires fonciers : Proximité de pipelines



2.1.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2004-2005

Dans son RPP 2004-2005, l'Office a défini cinq grandes mesures à l'appui du but 1. Nous examinons ci-dessous ces mesures principales et les résultats qui en ont découlé.

1. Promouvoir activement une compréhension plus large de la démarche de réglementation axée sur les buts, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'ONÉ, compte tenu des résultats de l'évaluation de l'efficacité de cette démarche.

En 2004, l'ONÉ a retenu les services de la maison Matrix Solutions Inc. pour faire évaluer l'efficacité de la formule de réglementation axée sur les buts et de sa mise œuvre. Pour l'essentiel, l'évaluation a pris la forme d'entrevues avec l'industrie et les parties prenantes ainsi qu'avec des membres de l'Office et des membres de son personnel. L'évaluation a été centrée principalement sur le tout premier règlement axé sur les buts adopté par l'ONÉ, soit le *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* (RPT-99), et les conclusions qu'elle a livrées pourront servir à guider les efforts de l'Office dans la création d'autres règlements axés sur les buts à l'avenir.

Le rapport d'évaluation recommandait 14 mesures précises à prendre par l'ONÉ; les progrès accomplis dans la mise en œuvre de ces recommandations sont exposés ci-dessous.

En réponse aux recommandations concernant l'utilisation efficace des outils de surveillance de la conformité, l'Office a lancé un projet de suivi intégré de la conformité pour colliger toute l'information sur l'efficacité des outils de surveillance de la conformité en usage à l'ONÉ (vérifications, inspections, etc.) et sur le degré de conformité et le bilan des incidents des sociétés. Cette initiative permettra à l'ONÉ d'appliquer ses outils de surveillance de la conformité là où ils seront les plus efficaces. Les renseignements sur le rendement en matière de conformité pourraient s'avérer utiles dans l'évaluation de demandes visant de nouveaux projets, car ils attireront l'attention sur les aspects qui ont posé des problèmes par le passé.

Le programme de vérification existe depuis plusieurs années et consiste à évaluer les réseaux des sociétés au regard des exigences du RPT-99. En 2004-2005, l'Office a revu le programme de vérification et l'a aligné sur les principes de la norme ISO 9001, à titre d'initiative pilote s'inscrivant dans son projet de système de gestion de la qualité. Les vérifications effectuées en vertu du RPT-99 suivent maintenant une procédure rigoureuse, étoffée par des modèles d'emplois, des exigences en matière de formation et des mesures de rendement. Ces changements ont permis de remédier à des problèmes qui se posaient dans la façon d'exécuter les vérifications, et que l'évaluation de l'efficacité a mis en lumière.

L'Office a entrepris de revoir le RPT-99 en réponse à des recommandations précises formulées dans l'évaluation de l'efficacité. Une version révisée du Règlement sera produite en 2005 et le public sera invité à la commenter. Faute de ressources, l'Office n'a pas donné suite cette année à une autre recommandation qui consistait à instaurer un système de suivi des enjeux définis sur le plan de la réglementation qui exigent une intervention future.

De plus, l'ONÉ s'est employé à faire connaître le principe de la réglementation axée sur les buts au cours des consultations publiques portant sur d'autres projets de refonte de la réglementation. Il a organisé plusieurs rencontres et ateliers au moment d'élaborer le *Règlement sur les pipelines immergés*, soit un nouveau règlement axé sur les buts, à l'état d'avant-projet, pris aux termes de la Loi sur l'ONÉ. Pendant ces rencontres, les parties prenantes qui s'intéressaient aux pipelines implantés dans des milieux marins ont eu l'occasion de se faire expliquer en quoi consiste la réglementation axée sur les buts et d'examiner de quelle manière le concept peut être appliqué dans ce contexte particulier. L'ONÉ a accueilli des membres du personnel des deux offices canadiens des hydrocarbures extracôtiers, les représentants de plusieurs provinces et des employés de Ressources naturelles Canada à un atelier ayant pour thème l'avenir de la réglementation visant les régions pionnières et les zones extracôtières. Comme suite aux délibérations de l'atelier, les participants ont convenu de collaborer afin d'asseoir sur les principes de la réglementation axée sur les buts l'ensemble de la réglementation qui régit les activités pétrolières menées dans les régions pionnières et extracôtières du Canada. Cette décision vise à la fois à garantir la sécurité et à harmoniser les démarches de réglementation.

2. Procéder à un examen des indicateurs principaux concernant la sécurité des personnes et des installations, et en adopter d'autres.

Durant l'exercice 2004-2005, l'ONÉ a mis en train plusieurs grands projets dans le dessein d'améliorer le signalement des incidents et de définir des indicateurs de rendement significatifs dans les domaines de l'intégrité, de la sûreté et de la sécurité des pipelines (ces projets seront achevés en 2005-2006).

En mars 2005, l'Office a publié un rapport intitulé *Gros plan sur la sécurité et l'environnement : analyse comparative du rendement des pipelines*, qui examine le bilan de sécurité et le rendement environnemental des sociétés pipelinières réglementées par l'ONÉ. Publié chaque année depuis 2003, le rapport a été révisé en profondeur en 2005 pour insister sur les trois aspects clés du rendement que sont l'intégrité, la sécurité et la

protection de l'environnement. En 2005-2006, l'Office compte apporter d'autres raffinements au rapport et y incorporer de nouveaux indicateurs portant sur l'efficacité des programmes de gestion de l'intégrité.

L'ONÉ poursuivra au cours de 2005-2006 l'élaboration de son programme de surveillance des programmes de gestion de la sûreté établis par les sociétés réglementées. Il a décidé de reporter la mise au point d'indicateurs de rendement touchant la sûreté jusqu'à ce que l'élaboration du programme soit plus avancée et que l'industrie ait été consultée sur le sujet.

3. Faire de la sécurité une partie intégrante des programmes et des opérations en cours.

La *Loi de 2002 sur la sécurité publique* (projet de loi C-7) a été adoptée et a reçu la sanction royale le 6 mai 2004. La date de l'entrée en vigueur des dispositions modifiant la Loi sur l'ONÉ a été fixée au 20 avril 2005 par un décret de la Gouverneure générale en conseil. Les changements confèrent à l'ONÉ un pouvoir législatif clair au chapitre de la sûreté des pipelines et des lignes internationales de transport d'électricité.

L'ONÉ a entrepris des travaux dictés par son mandat et a effectué des évaluations de la gestion de la sûreté des pipelines (ÉGSP) à l'égard de dix sociétés du Groupe 1 et de deux sociétés du Groupe 2 entre juin 2004 et mars 2005. L'ÉGSP vise à recueillir des renseignements pour :

- mieux comprendre comment l'industrie réglementée par l'ONÉ gère présentement la sûreté des pipelines;
- recenser les méthodes en usage dans l'industrie et les pratiques exemplaires;
- cerner les problèmes liés à la sûreté que les sociétés réglementées peuvent avoir en commun;
- aider l'ONÉ à concevoir et à mettre en œuvre un programme (y compris la réglementation s'y rattachant) pour réglementer la gestion de la sûreté.

Se fondant sur les résultats des ÉGSP, la rétroaction de l'industrie et les interactions avec d'autres organismes, l'Office travaille à définir une approche qu'il pourra utiliser pour réglementer la gestion de la sûreté. L'intégration d'une démarche de gestion de la sûreté dans les programmes et les activités de l'ONÉ est un travail de longue haleine qui, prévoit-on, se poursuivra sur plusieurs cycles de planification.

4. Former un effectif compétent dans les domaines de l'intégrité pipelinière, de la mise en valeur des ressources énergétiques du Nord, et de la sécurité des opérations extracôtières.

L'ONÉ a dressé un plan de dotation en personnel centré sur l'acquisition des ressources qui lui seront nécessaires pour répondre à ses besoins projetés au chapitre du développement énergétique dans le Nord.

Il s'agit d'une initiative de grande envergure qui, jusqu'à présent, a supposé l'établissement d'un programme structuré de détachement, la prestation d'une formation interne, la participation à des cours offerts à l'extérieur de même que la participation active du personnel à des cercles d'apprentissage. Au cours des dialogues avec les employés sur leurs projets de perfectionnement, l'Office a recensé trois personnes qui étaient intéressées à obtenir des détachements auprès d'organismes externes, y compris d'autres régies et des sociétés exploitant des pipelines, afin d'acquérir une expérience de travail dans des domaines bien précis de l'évaluation de l'intégrité des pipelines. Une affectation du genre s'est terminée en octobre 2004.

L'Office a commencé à mettre en place un programme détaillé concernant la surveillance réglementaire des programmes de gestion de l'intégrité mis en œuvre dans l'industrie pipelinière. Ce programme définit les ressources dont l'ONÉ aura besoin pour s'acquitter de son mandat au chapitre de la gestion de l'intégrité et il fera partie du système de gestion de la qualité de l'ONÉ, qui est en constante évolution.

5. Suivre, influencer et faire connaître les progrès technologiques découlant de la recherche et du développement.

En mars 2005, des membres du personnel de l'ONÉ ont présenté un rapport aux membres de l'Office qui brossait un tableau sommaire des travaux de recherche récents et des technologies nouvelles. De plus, des membres du personnel de l'Office continuent de participer aux travaux de divers comités qui s'occupent de garder à jour la norme canadienne visant les pipelines CSA Z662 – Réseaux de canalisations de pétrole et de gaz. Le personnel de l'Office est aussi actif dans nombre d'autres organismes de normalisation, dont l'Organisation internationale de normalisation et l'American Society of Mechanical Engineers.

En 2004-2005, l'Office a commencé à élaborer un protocole d'entente avec la Pipelines and Hazardous Materials Safety Administration (PHMSA) des États-Unis, qui prévoit l'établissement d'une collaboration sur le plan de la recherche dans l'intérêt des deux organismes. Des employés de l'ONÉ prennent une part active à divers forums de recherche administrés par la PHMSA.

Enfin, le personnel se tient au courant des nouveautés technologiques en participant à des colloques de recherche externes, des ateliers et des conférences, dont, en particulier, la Conférence internationale sur les pipelines. La participation à ces événements a pris diverses formes : présentations de communications, évaluations par des pairs et collaboration à l'organisation des conférences.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2004-2005 (en millions de dollars)
5,3	6,1

2.2 But 2

Les installations réglementées par l'ONÉ sont construites et exploitées de manière à protéger l'environnement et à respecter les droits des personnes touchées.

2.2.1 Contexte

L'Office s'engage à protéger l'environnement et à respecter les droits des personnes qui sont touchées par la construction, l'exploitation, l'entretien et la désaffectation des installations qu'il réglemente. Pour atteindre ce but, il évalue les projets au regard de leurs incidences environnementales, socio-économiques et foncières; inspecte et surveille les travaux de construction; vérifie les programmes de protection environnementale; et veille à ce que les sociétés réglementées consultent les propriétaires fonciers, occupants et autres parties touchées au sujet des installations proposées. L'Office tient compte de toutes les étapes du projet (*cycle de vie*) dans ses programmes d'évaluation et de surveillance de la conformité.

Dans la poursuite des engagements pris en vertu de ce deuxième but, l'ONÉ s'efforce constamment de rehausser l'efficacité, l'efficience et la transparence de ses propres processus pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population canadienne.

2.2.2 Stratégies

Dans son RPP 2004-2005, l'Office a établi quatre stratégies à l'appui du but 2 :

- Étoffer la réglementation axée sur les buts afin d'amener l'industrie à mieux prendre en charge son rendement en matière de protection de l'environnement.
- Appliquer des techniques de gestion des risques, de meilleurs outils et des processus plus efficaces dans le domaine des évaluations environnementales.
- Prévoir les nouveaux enjeux environnementaux et les demandes à venir, et se préparer à y faire face.
- Promouvoir la coordination et les partenariats.

2.2.3 Plans et priorités

L'ONÉ continue d'utiliser deux critères clés de mesure du rendement pour s'assurer que les installations de son ressort sont construites et exploitées dans le respect de l'environnement. Ce sont :

- La proportion de cas où les résultats escomptés (RE) ont été atteints lorsque l'approbation d'installations par l'ONÉ s'assortissait de conditions relatives à l'environnement.

- Le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides dans l'environnement par année.

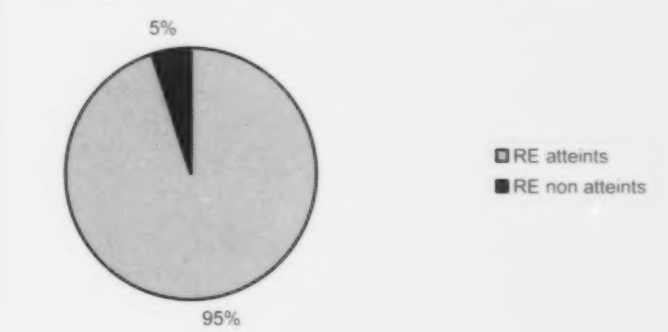
La proportion de cas où les résultats escomptés (RE) ont été atteints lorsque l'approbation d'installations par l'ONÉ s'assortissait de conditions relatives à l'environnement.

Les autorisations de projets sont assorties de conditions environnementales pour tenir compte des enjeux environnementaux propres à chaque projet. Chaque condition comprise dans une ordonnance ou un certificat comporte un résultat escompté bien défini. Lorsqu'il est confirmé que la condition imposée a été respectée, l'ONÉ quantifie l'efficacité de ses conditions en évaluant la mesure dans laquelle ce résultat a été atteint. L'atteinte du résultat escompté est confirmée au moyen des inspections menées par l'ONÉ et de la surveillance des projets. L'ONÉ se sert de cette mesure pour améliorer la clarté et l'efficacité des conditions dont il assortit les autorisations d'installations.

En 2004-2005, le personnel de l'ONÉ a confirmé que 130 conditions avaient été efficaces sur le plan de la protection de l'environnement. Cela représente 95 % de toutes les conditions dont on avait confirmé l'observation au cours de la période (figure 6).

La proportion des conditions environnementales qui n'atteignent pas le résultat escompté s'est toujours tenue entre 5 et 10 %. Lorsque c'est possible, l'Office fait un suivi des conditions qui ne sont pas efficaces ou qui ne permettent pas de résoudre des problèmes persistants qui se posent dans le cas d'une société. Les conditions inefficaces sont signalées de sorte qu'on en clarifie l'énoncé avant de les utiliser dans le cadre de futures demandes.

Figure 6 : Atteinte des résultats escomptés au moyen des conditions environnementales



Le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides dans l'environnement par année.

Les rejets importants sont définis comme étant des déversements accidentels ou non confinés d'hydrocarbures liquides d'un volume supérieur à 100 m^3. Le nombre de rejets importants d'hydrocarbures liquides dans l'environnement est un indicateur clé du succès des installations en exploitation qui relèvent de l'ONÉ. Le résultat escompté est que les installations du ressort de l'ONÉ exploitées en vertu de permis et conformément aux conditions prescrites ne devraient entraîner aucun rejet important dans l'atmosphère, dans le sol ou dans l'eau. En 2004-2005, un rejet important est survenu chez une société réglementée par l'ONÉ (tableau 4). Il a toutefois été limité à l'ouvrage de confinement secondaire de l'usine.

Tableau 4 : Rejets importants dans l'environnement pendant l'exploitation

Année civile	Nombre de rejets importants
1998	0
1999	3
2000	0
2001	1
2002	1
2003	0
2004	0
2005 (jusqu'au 31 mars)	1

2.2.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2004-2005

Dans son RPP 2004-2005, l'Office a défini cinq grandes mesures pour appuyer la mise en œuvre des stratégies sous-tendant le but 2. Ces mesures principales, ainsi qu'une autre mesure de premier plan (soit le processus de règlement des plaintes des propriétaires fonciers), et les résultats qu'elles ont livrés, sont examinés ci-dessous.

1. **Mettre en œuvre les changements aux processus qu'entraînent les modifications apportées à la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCÉE) et la promulgation de la nouvelle *Loi sur les espèces en péril* (LEP).**

À l'automne 2004, plusieurs employés de l'ONÉ ont suivi une formation auprès de l'Agence canadienne d'évaluation environnementale (Agence) concernant le registre canadien en ligne d'évaluation environnementale (registre) et ils sont maintenant en mesure de faire des entrées dans le registre. Des grilles et des documents d'orientation ont aussi été mis au point afin de garantir que les spécialistes de l'environnement de l'ONÉ connaissent bien les exigences d'information et autres exigences propres au registre.

Toujours en 2004, l'Office a produit un guide interne du processus d'étude approfondie de l'ONÉ afin d'offrir au personnel l'orientation nécessaire pour coordonner une approche efficace et efficiente du processus d'étude approfondie mené en vertu de la LCÉE.

En décembre 2004, à la suite de discussions avec l'Agence, l'ONÉ a prié le ministre de l'Environnement de donner son aval à une entente de substitution entre l'ONÉ et l'Agence[4]. Le ministre a refusé, estimant que la consolidation des évaluations environnementales fédérales, telle qu'annoncée dans le discours du Trône d'octobre 2004, accroîtrait davantage l'efficience et la certitude procédurale du processus fédéral d'évaluation environnementale. L'ONÉ reste déterminé à améliorer sans cesse ses processus réglementaires et entend épauler l'Agence dans ses efforts pour mener à bien la réforme et la consolidation du processus fédéral d'évaluation environnementale.

En 2004-2005, l'ONÉ a arrêté des politiques et des procédures afin de garantir sa pleine conformité aux exigences de la LEP. C'est ainsi qu'il a conçu et adopté un cadre de décision pour les demandes mettant en cause la LEP. Le personnel de l'Office a été informé sur l'application des politiques et procédures pertinentes.

Grâce à ces activités, l'ONÉ a réussi à mettre en œuvre les changements voulus à ses processus en réponse aux modifications apportées à la LCÉE et à l'adoption de la LEP.

2. Mettre en œuvre le *Guide de dépôt* révisé de l'ONÉ, le profil d'examen environnemental préalable et l'outil d'information sur les enjeux environnementaux.

***Guide de dépôt* de l'ONÉ**

En avril 2004, l'Office a publié le *Guide de dépôt* de l'ONÉ pour fournir une orientation aux sociétés qui préparent des demandes en vue de leur examen par l'ONÉ. Le guide expose l'information à fournir à l'appui des demandes faites à l'Office, y compris, sans y être limité, les exigences relatives à l'évaluation environnementale, socio-économique et foncière d'un projet. L'industrie, des groupes autochtones ainsi que diverses organisations gouvernementales et non gouvernementales ont participé à l'élaboration du *Guide de dépôt*. De plus, l'Office a offert de la formation en 2004 pour aider les usagers à se familiariser avec l'ouvrage et les renseignements et conseils qu'il renferme.

Vers la fin de 2004, l'Office a lancé deux nouveaux projets de guide de dépôt afin de communiquer ses exigences en matière d'information et ses attentes à l'égard de deux autres catégories de demandes, notamment les demandes du secteur de l'électricité, présentées en vertu de la Loi sur l'ONÉ, et les demandes d'exploration et de production faites aux termes de la LOPC. Ces projets consistent à adapter le *Guide de dépôt* de

---

4 Suivant la LCÉE, le ministre de l'Environnement peut substituer le processus d'audience de l'ONÉ à un examen par une commission ou un examen conjoint effectué sous le régime de la LCÉE. Le Comité consultatif externe sur la réglementation intelligente a reconnu que la substitution constituait un moyen praticable de rehausser la clarté des communications et la certitude de tout le processus d'examen réglementaire, y compris la composante de l'évaluation environnementale.

l'ONÉ pour tenir compte des exigences propres aux demandes concernant l'électricité et aux demandes relevant de la LOPC.

Profil d'examen environnemental préalable

Le profil d'examen environnemental préalable est un outil interne, bien à jour, qui vise à instaurer à l'Office une approche uniforme, transparente et de qualité dans la conduite des examens environnementaux préalables exigés par la LCÉE. Au cours de l'exercice, l'Office a actualisé le profil en fonction du *Guide de dépôt* et des modifications apportées à la LCÉE.

Outil d'information sur les enjeux environnementaux

Créé en 2003, l'outil d'information sur les enjeux environnementaux (OIEE) se veut un moyen de cerner les questions d'intérêt central dans le langage propre à la gestion des risques. L'ONÉ prévoit employer cet outil au cours de l'examen des grands projets à venir et il s'affaire à produire des définitions uniformes des termes associés au domaine, tels que *conséquence* et *probabilité*.

Toutes ces initiatives ont assuré une mise en œuvre réussie du *Guide de dépôt* révisé de l'ONÉ et du profil d'examen environnemental préalable au cours de l'exercice. Il reste à mettre en application l'OIEE, mais celui-ci a déjà fait l'objet d'un essai et il est prêt à être utilisé quand le besoin s'en fera sentir.

3. Déterminer quels sont les intervenants clés dans le cadre des évaluations environnementales faites par l'ONÉ et améliorer les rapports d'affaires avec eux, de façon mesurable, pour rehausser l'efficience et l'efficacité des processus.

En 2004-2005, l'ONÉ a défini deux intervenants clés en rapport avec son deuxième but – les organismes non gouvernementaux à vocation environnementale (ONGE) et les ministères fédéraux. Diverses initiatives prises au cours de l'exercice ont permis d'améliorer les relations d'affaires avec ces intervenants et d'accroître ainsi l'efficacité et l'efficience des processus.

Projet de promotion de la participation des ONGE

Cette initiative consistait à recenser les ONGE qui seraient susceptibles de s'intéresser aux activités de réglementation de l'ONÉ et à déterminer si elles désirent que l'ONÉ les intéresse à ses travaux à l'avenir, et de quelle manière. Le projet a eu pour résultats la constitution d'une base de données sur les ONGE canadiens qui s'intéressent au secteur de l'énergie ou qui voudraient participer aux audiences de l'ONÉ, ainsi que l'élaboration et la présentation d'un exposé sur le rôle et les attributions de l'ONÉ aux participants de deux séances de formation, organisées par des ONGE à Calgary, qui portaient sur le développement des ressources gazières et pétrolières du Nord.

Initiative pour les autorités fédérales

Au cours de l'exercice 2004-2005, l'Office a poursuivi le travail entrepris dans le cadre de l'initiative pour les autorités fédérales (AF) qu'il a lancée en 2003. Cette initiative est censée amener une coordination accrue et de meilleurs rapports de travail avec les autres ministères fédéraux appelés à participer aux évaluations environnementales effectuées dans le cadre du mandat de l'ONÉ. L'Office s'est servi des résultats de l'initiative pour trouver des moyens d'améliorer la coordination et la communication avec les AF et de faciliter leur participation à ses processus.

La création d'un nouveau rôle de participant fédéral (PF) au processus d'audience de l'ONÉ pour les autorités fédérales est une des améliorations entreprises. Ce rôle permettra aux autorités fédérales de s'acquitter des responsabilités que leur confère la LCÉE, tout en protégeant l'intégrité des processus de l'ONÉ. Le rôle de PF, conjugué à celui du coordonnateur fédéral de l'évaluation environnementale, concourra à une meilleure compréhension du processus d'audience de l'ONÉ auprès des AF et favorisera leur participation. Outre ce nouveau rôle de PF, les AF pourront continuer de participer aux audiences de l'Office par voie d'une lettre de commentaires, d'un exposé oral (si l'ordonnance d'audience prévoit cette possibilité) ou en qualité d'intervenant à part entière.

4. Analyser, évaluer et signaler les déterminants et les nouveaux enjeux environnementaux.

L'ONÉ se doit de connaître les nouveaux enjeux d'ordre technique et réglementaire pour faire en sorte que ses interventions réglementaires soient proactives, stratégiques et efficientes. En 2004, l'Office a implanté sur son réseau intranet, à titre d'essai, un cadre de *suivi des enjeux* qui permet à ses spécialistes de surveiller et d'analyser des sujets choisis, à caractère environnemental, socio-économique et foncier, qui sont pertinents dans le processus de planification stratégique de l'ONÉ, et facilite la mise en commun et la conservation des connaissances dans ces domaines.

Il y aura deux façons de communiquer l'information sur les déterminants et les enjeux environnementaux et socio-économiques. D'abord, toutes les notes d'information découlant du suivi et de l'analyse des enjeux seront disponibles dans l'outil de suivi des enjeux exploité sur l'intranet de l'Office. Ensuite, le spécialiste en chef, Environnement veillera à ce que toute information revêtant une importance stratégique pour l'ONÉ soit portée à l'attention de membres et de la haute direction de l'Office dans les délais opportuns.

Si son usage s'avère efficace et rentable, le cadre pourrait être élargi afin d'y inclure d'autres thèmes, dont la sécurité, l'ingénierie et les questions économiques.

5. Cerner et évaluer les options pour ce qui est de l'obtention de résultats centrés sur les buts dans l'évaluation des demandes.

Durant l'exercice, des membres du personnel ont documenté tous les procédés et processus pertinents dans le cadre du système de gestion de la qualité (SGQ) de l'ONÉ.

L'application du SGQ au processus de demande de l'ONÉ aidera à fixer des objectifs, à mesurer et communiquer les résultats ainsi qu'à évaluer l'efficacité, ce qui favorisera l'amélioration continue.

Le processus de demande de l'ONÉ fera partie du processus intégré de suivi de la conformité (voir la section 2.1), ce qui veut dire que le personnel qui évalue de nouvelles demandes aura accès à l'information découlant des inspections et vérifications de la conformité et que, inversement, l'information recueillie à l'étape de la demande alimentera le processus et sera accessible au personnel qui s'occupe de la surveillance de la conformité.

Le système de gestion de la qualité et le processus intégré de suivi de la conformité fourniront tous les deux des données (p. ex., des critères de mesure et des renseignements sur la conformité) qui favoriseront l'obtention de résultats centrés sur les buts dans l'évaluation des demandes.

6. Processus de règlement des plaintes des propriétaires fonciers.

Depuis 1999, l'ONÉ assure un suivi systématiquement des plaintes déposées par les propriétaires fonciers et des solutions apportées à ces dernières. Les statistiques recueillies à cet égard ont été présentées dans les RMR antérieurs à titre d'indicateurs de niveau moyen du rendement en matière d'environnement. Au cours de l'exercice 2004-2005, en réponse aux besoins de parties prenantes externes et pour atteindre les normes de service exigées du gouvernement fédéral, l'Office a évalué le processus de règlement des plaintes des propriétaires fonciers et y a apporté un certain nombre de changements. Le programme résultant fournit une démarche uniforme et opportune pour le règlement des plaintes des propriétaires fonciers, qui englobe des procédures écrites, un organigramme fonctionnel, le suivi continu des plaintes, des modèles de correspondance, des normes de service, un sondage auprès des parties externes et un cadre pour la mesure et l'amélioration de toutes les facettes du programme, y compris les normes de service de l'ONÉ (voir la section 2.4).

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2004-2005 (en millions de dollars)
4,3	4,9

2.3 But 3

Les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficience économique.

2.3.1 Contexte

L'Office exerce une influence sur l'efficience économique, et ce, par ses décisions de réglementation concernant les droits et tarifs pipeliniers et les importations et

exportations d'énergie, par la diffusion de renseignements sur les marchés énergétiques et par l'amélioration de l'efficience de sa démarche de réglementation.

L'Office est chargé d'approuver les exportations de gaz naturel, de pétrole, de liquides de gaz naturel et d'électricité. Le principe fondamental qui guide l'Office en ce qui a trait à l'autorisation des exportations est de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes aient accès au gaz naturel, au pétrole, aux liquides de gaz naturel et à l'électricité produits au Canada à des conditions au moins aussi favorables que celles qui sont offertes aux marchés d'exportation. Pour parvenir à ce résultat, l'Office suit de très près les conditions du marché et en fait rapport. Il préconise le bon fonctionnement des marchés et cherche à vérifier si les marchés répondent aux signaux de marché suivant les principes fondamentaux du jeu de l'offre et de la demande. L'Office veille également à informer régulièrement le public sur les tendances des marchés énergétiques. Le fait de diffuser et d'interpréter les renseignements sur ces marchés contribue à leur fonctionnement efficient et aide l'Office à atteindre son troisième but. Enfin, dans le contexte des activités de l'ONÉ, l'efficience économique est la marque d'une réglementation efficiente, laquelle réside dans la réduction des obstacles réglementaires, la simplification des processus de réglementation et leur coordination efficace avec ceux d'autres organismes, s'il y a lieu, et la réduction, dans la mesure du possible, des frais que les parties doivent supporter.

2.3.2 Stratégies

Dans son RPP 2004-2005, l'ONÉ a établi trois stratégies à l'appui du but 3 :

- Fournir un processus de réglementation clair, prévisible et efficace.
- Analyser les marchés énergétiques et publier des rapports à leur sujet.
- Prévoir les nouveaux enjeux et les demandes à venir, et se préparer à y faire face.

2.3.3 Plans et priorités

L'Office a utilisé deux principaux critères de mesure pour évaluer la réussite des stratégies et des mesures ayant trait au but 3. Ce sont :

- La preuve que les marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline fonctionnent bien.
- La preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficaces et efficients.

La preuve que les marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline fonctionnent bien.

Un des principaux indicateurs du bon fonctionnement des marchés de l'énergie et du transport par pipeline est le fait que les Canadiens peuvent acheter des produits énergétiques aux mêmes conditions, y compris le prix, que celles dont jouissent les clients à l'exportation. Dans le contexte du marché nord-américain, cela signifie que les

prix du gaz et du pétrole payés sur le marché intérieur devraient être essentiellement les mêmes que les prix du gaz et du pétrole vendus à l'exportation. D'après les tendances relevées depuis six ans, les prix sur les marchés intérieurs et les prix à l'exportation se suivent de près (figures 7 et 8).

Figure 7 : Prix du gaz sur le marché intérieur et prix à l'exportation

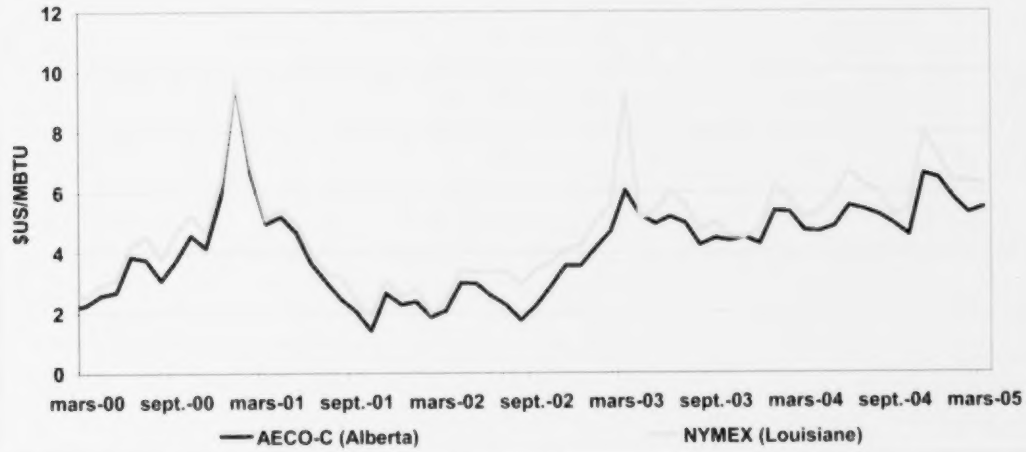
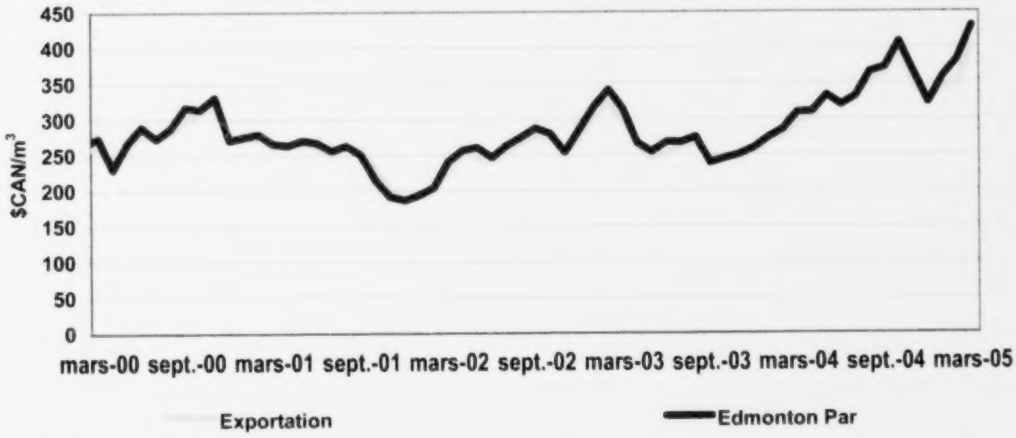
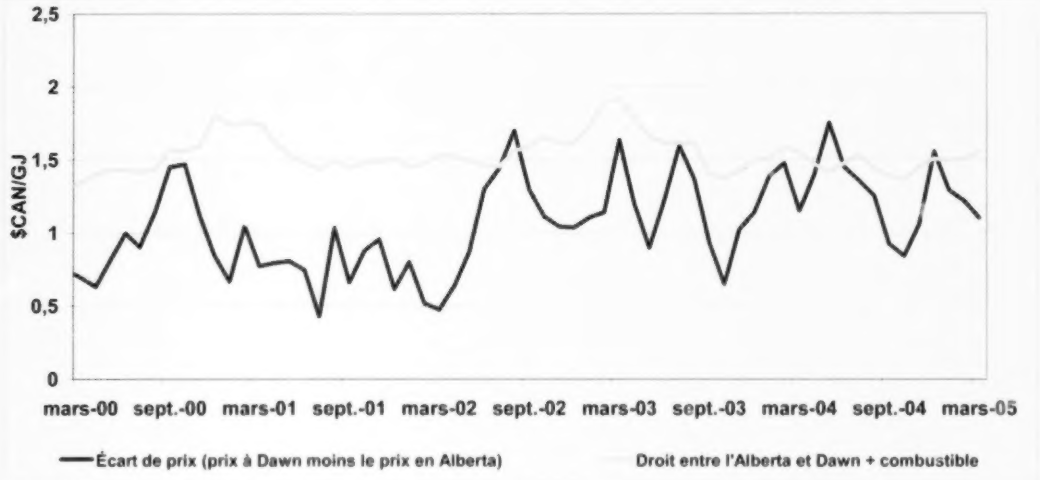


Figure 8 : Prix du pétrole sur le marché intérieur et prix à l'exportation



Un autre indicateur du fonctionnement efficient des marchés est la suffisance de capacité pipelinière pour acheminer le pétrole et le gaz des régions productrices jusqu'aux consommateurs. À cet égard, l'Office utilise un critère de mesure fondé sur le principe selon lequel l'écart de prix entre deux points d'un pipeline devrait être égal ou inférieur au coût du transport, si la capacité est suffisante. Si l'écart de prix reste au-dessus du coût du transport pendant de longues périodes, cela peut dénoter le besoin d'accroître la capacité du pipeline. La figure 9 montre que l'écart de prix était généralement inférieur au coût du transport entre l'Alberta et Dawn (Ontario) durant l'exercice 2004-2005. Au moyen d'analyses similaires, l'Office a établi qu'il existait une capacité suffisante dans tous les principaux couloirs de gazoducs au cours du dernier exercice.

Figure 9 : Écart de prix entre l'Alberta et Dawn et coût du transport entre l'Alberta et Dawn



L'ONÉ surveille l'utilisation de la capacité des pipelines pour déterminer si ceux-ci offrent un niveau de transport suffisant aux expéditeurs ou utilisateurs. Cette analyse a révélé qu'il existe certaines contraintes de capacité dans les réseaux d'oléoducs. Par exemple, le réseau de Terasen Pipelines (Trans Mountain) a fonctionné près de sa pleine capacité en 2004-2005, avec répartition des demandes de service excédant la capacité du pipeline pendant plusieurs mois en 2004. Terasen avait déposé une demande en vue d'ajouter 4 300 m^3/j de capacité, et l'Office avait autorisé l'ajout. La construction de l'agrandissement s'est achevée en septembre 2004, mais Terasen a dû continuer de recourir à des répartitions de l'espace pipelinier en raison des grosses commandes d'expédition découlant de l'accroissement de la production à partir des sables bitumineux et des livraisons accrues de pétrole brut lourd et de produits pétroliers. Il s'ensuit que l'Office a été saisi de deux demandes de désignation de destination prioritaire sur le pipeline Terasen, lesquelles seront examinées au cours d'une audience prévue pour septembre 2005. Le pipeline Express est un autre exemple. Express Pipeline a demandé et obtenu l'autorisation d'accroître sa capacité de 17 100 m^3/j, pour la porter à 44 400 m^3/j. L'agrandissement a été terminé dans les délais prévus, en avril 2005.

La preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficaces et efficients.

Pour établir la preuve que les processus réglementaires de l'Office sont efficaces et efficients, l'ONÉ compile des données sur les délais de traitement (c'est-à-dire le temps écoulé entre le moment où il reçoit une demande et celui où il rend sa décision) afin de suivre le nombre, le type et la durée de traitement des demandes qui lui sont soumises. Il analyse ensuite ces données pour cerner les domaines auxquels il conviendrait d'accorder une attention plus particulière.

L'ONÉ a établi des normes de service à l'égard des délais de traitement. Le tableau 5 montre le type et le nombre de demandes reçues pendant l'exercice, le délai de traitement moyen et le rendement obtenu par rapport à la norme de service fixée. En 2004-2005,

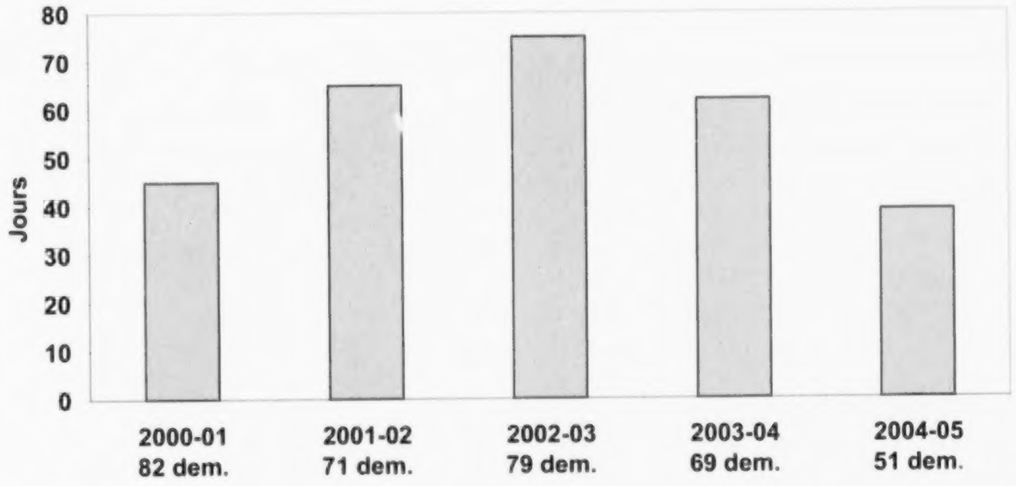
l'Office a atteint ou dépassé ses normes de service dans le cas des demandes présentées en vertu de l'article 58.

Tableau 5 : Délais de traitement et normes de service

Demandes en vertu de l'article 58 (nombre)	Délai moyen	Norme	Résultat
Catégorie A (31)	27 jours	80 % en 40 jours	87 % en 40 jours
Catégorie B (20)	56 jours	80 % en 90 jours	100 % en 90 jours
Catégorie C (0)	S/O	80 % en 120 jours	Aucune reçue
Autorisations d'importation/d'exportation (nombre)	**Délai moyen**	**Norme**	**Résultat**
Exportations d'électricité (9)	70 jours	80 % en 75 jours	75 % en 75 jours

Durant l'exercice 2004-2005, l'ONÉ a traité au total 51 demandes présentées en vertu de l'article 58 de la Loi sur l'ONÉ, contre 69 en 2003-2004 et 79 en 2002-2003 (figure 10). Dans les années précédentes, l'Office avait pris des mesures pour réduire le nombre de situations où une société doit déposer une demande de réglementation, et cela s'est traduit par une baisse du nombre de demandes visant des travaux courants et à faible risque.

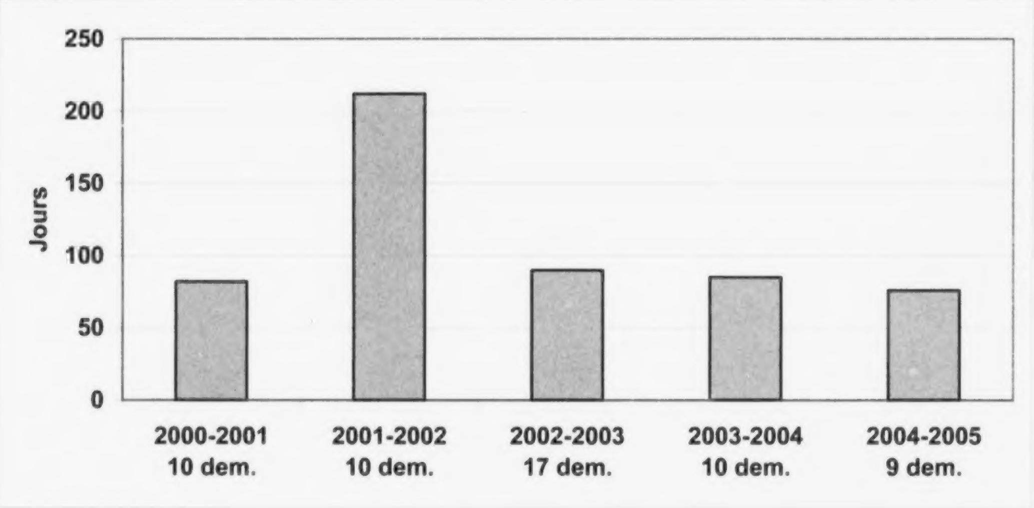
Figure 10 : Délai de traitement moyen des demandes visant des installations n'exigeant pas la tenue d'une audience (article 58)



La réduction du nombre de demandes de nature courante (non complexes) traitées par l'Office en 2004-2005 signifie que, en moyenne, les demandes reçues étaient généralement plus complexes. Malgré cela, le délai de traitement moyen des demandes déposées en vertu de l'article 58 a diminué, passant de 62 jours en 2004-2005 à 38 jours au cours du présent exercice.

En 2004-2005, le délai de traitement moyen des demandes d'exportation d'électricité n'exigeant pas la tenue d'une audience a été ramené à 76 jours pour neuf demandes, comparativement à 85 jours pour dix demandes en 2003-2004 (figure 11). La norme de service de l'ONÉ consiste à traiter 80 % des demandes de ce type dans les 75 jours suivant leur dépôt. Au cours de l'exercice, l'ONÉ n'a réussi à traiter que 75 % des demandes dans le délai de 75 jours. Actuellement, le calcul des délais de traitement inclut les *temps morts*, qui résultent des retards mis par les sociétés à répondre aux demandes de renseignements qui leur sont faites ou au dépôt d'une demande révisée. Si les temps morts n'étaient pas comptés, l'ONÉ aurait atteint sa norme de service.

Figure 11 : Délai de traitement moyen des demandes de permis d'exportation d'électricité



2.3.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2004-2005

Dans son RPP 2004-2005, l'Office a défini plusieurs mesures importantes à l'appui du but 3. Il sera question ci-dessous de ces mesures principales et des résultats qui en ont découlé.

1. Instaurer un seul dépôt de données sur l'énergie.

La loi confère à l'ONÉ la responsabilité de recueillir des données et de produire divers rapports statistiques à titre d'organisme de réglementation dans les secteurs du pétrole, du gaz et de l'électricité. Les données sont compilées chaque mois et des résumés annuels sont produits depuis 1985. Les rapports portent notamment sur les sujets suivants : les exportations, les importations, les quantités et les prix du gaz naturel; les exportations de propane et de butanes; les exportations de pétrole brut et de produits pétroliers; les prix à l'exportation du pétrole brut lourd et léger; l'offre et l'utilisation de pétrole brut; et les importations et exportations d'électricité. On peut consulter ces rapports sur le site Web de l'Office à l'adresse www.neb-one.gc.ca/Statistics/index_f.htm.

Conformément à l'objectif d'accroître l'efficience et l'efficacité, l'ONÉ a conçu en 2004-2005, à la suite de consultations exhaustives avec l'industrie, un nouveau système automatisé appelé le système de suivi des produits (SSP). Grâce au SSP, les sociétés pourront soumettre leurs données via Internet et celles-ci seront introduites automatiquement dans la catégorie statistique pertinente. Le système soumet les données à divers contrôles de qualité avant de les accepter. Le SSP pourra recueillir les données sur le propane et les butanes dès septembre 2005; le pétrole brut et les produits pétroliers suivront à une date ultérieure. La composante gaz naturel du SSP sera mise au point en 2005-2006, et la conversion des données sur l'électricité viendra ensuite.

2. Préciser les exigences de l'article 58 et revoir l'ordonnance de simplification afin de réduire le fardeau réglementaire qu'il impose, s'il y a lieu.

En réponse à des questions soulevées par les sociétés qui se demandaient quelles activités d'exploitation et d'entretien nécessitent le dépôt d'une demande en vertu de l'article 58 de la Loi sur l'ONÉ et quelles activités sont assujetties à l'ordonnance de simplification, l'Office a lancé un projet pour éclaircir la question. Le projet contribuera aussi à améliorer la réglementation par l'Office des travaux d'exploitation et d'entretien.

Au cours de l'exercice, en se fondant sur ses discussions avec des représentants de l'industrie, l'Office a diffusé, pour commentaires, un projet de cadre de réglementation des activités d'exploitation et d'entretien qui réduira encore davantage le fardeau réglementaire des sociétés, tout en assurant le niveau voulu de sécurité pipelinière, de protection environnementale et de respect des droits des propriétaires fonciers. L'Office a aussi invité les associations de propriétaires fonciers à rencontrer des membres de son personnel ou à lui présenter leurs commentaires par écrit. Une fois les consultations terminées, l'Office rendra public le cadre définitif.

3. Mettre en place un système de mesure du rendement dans le domaine des droits et tarifs pipeliniers, y compris la santé financière de l'industrie.

Les conditions suivantes doivent être réalisées pour que le réseau de transport fonctionne bien : 1) la capacité pipelinière en place est suffisante pour acheminer les produits aux consommateurs qui en ont besoin; 2) les pipelines fournissent des services qui répondent aux besoins des expéditeurs à des prix raisonnables; et 3) les pipelinières présentent assez de vigueur financière pour attirer des capitaux à des conditions qui leur permettent de bâtir l'infrastructure et d'assurer l'entretien de leurs réseaux à un coût raisonnable pour les clients. L'ONÉ a mis au point un système pour suivre le rendement des réseaux pipeliniers qui relèvent de sa compétence. Le premier rapport d'évaluation produit en fonction de ces critères a été publié en août 2005. Une des conclusions qui se dégagent de ce rapport, intitulé *Le réseau de transport canadien d'hydrocarbures - Évaluation du réseau de transport*, est que le réseau fonctionne bien à l'heure actuelle.

Un des volets du système de mesure consiste en un sondage, mené par l'ONÉ, sur le degré de satisfaction des expéditeurs à l'égard des services fournis par les sociétés pipelinières. Dans l'ensemble, le sondage a révélé que les expéditeurs sont plutôt satisfaits des services qu'ils reçoivent bien qu'ils aient relevé, dans le cas de certaines

pipelinières, des aspects du service qui étaient susceptibles d'être améliorés. L'Office a communiqué à chaque société pipelinière, ainsi qu'à ses expéditeurs, les résultats qui la concernent. L'Office s'attend que les résultats serviront de point de départ pour des discussions entre les pipelinières et leurs expéditeurs sur les domaines à améliorer. L'Office a l'intention de refaire le sondage chaque année. En outre, il aura des rencontres périodiques avec les sociétés pipelinières, les expéditeurs, les régies provinciales et d'autres parties prenantes pour traiter de sujets précis soulevés lors des sondages et pour se tenir au fait des enjeux qui se dessinent. Au cours du prochain exercice, l'Office publiera un rapport public traitant du rendement global des pipelines de son ressort.

4. Établir des normes de service à l'égard des délais de traitement des demandes, et s'engager à les respecter.

Comme nous l'avons déjà indiqué, l'ONÉ a établi des normes de service concernant les délais de traitement des demandes de réglementation.

5. Convoquer un atelier technique pour débattre la transition opérée par l'ONÉ vers des démarches de réglementation qui permettent d'obtenir des effets désirables sur le plan de l'intérêt public, d'une manière plus efficace et efficiente.

En novembre 2004, l'ONÉ a organisé un atelier qui a réuni plus de 60 parties prenantes. L'atelier avait pour objet de : cerner les défis actuels et en devenir auxquels font face les parties prenantes; exposer et débattre les points de vue des parties prenantes au sujet des aspects sur lesquels l'ONÉ devrait se concentrer au cours des trois prochaines années pour aider à relever ces défis; et déterminer s'il est nécessaire de créer un plan à long terme ou une vision pour orienter la poursuite des buts liés à l'intérêt public d'ici à 2015. Les délibérations de l'atelier laissaient entrevoir que les parties prenantes souscrivaient au programme et aux plans de réglementation de l'ONÉ. En réponse aux commentaires des participants, l'ONÉ a retouché son plan stratégique 2005-2008 afin d'insister davantage sur la participation permanente des parties prenantes et d'élargir les efforts de l'Office pour ce qui est de dispenser des conseils aux décideurs politiques au sujet de la réglementation et des questions énergétiques connexes. Voir le compte rendu de l'atelier sur le site Web de l'Office (www.neb-one.gc.ca/AboutUs/RegImprovWorkshop2004Report_f.htm).

2.3.5 Évaluations du marché de l'énergie

L'Office publie périodiquement des Évaluations du marché de l'énergie (ÉMÉ) dans le cadre de son mandat de surveiller l'offre et la demande d'énergie au Canada. Ces rapports visent autant à renseigner les Canadiens sur les tendances à court et à long terme des marchés de l'énergie qu'à fournir à l'Office un bon fond de connaissances sur les questions énergétiques et l'aider à se préparer aux demandes à venir. Au cours de l'exercice, l'Office a publié les six rapports suivants (voir ces ouvrages sur le site Web de l'ONÉ au www.neb-one.gc.ca/energy/EnergyReports/index_f.htm) :

- *Le marché du gaz naturel de la Colombie-Britannique - Vue d'ensemble et évaluation*

- *Les sables bitumineux du Canada : Perspectives et défis jusqu'en 2015*
- *Aperçu des cadres de gestion de la fiabilité du service d'électricité au Canada*
- *Un regard vers 2010 : Des marchés du gaz naturel en transition*
- *Productibilité à court terme de gaz naturel au Canada 2004-2006*
- *Le potentiel ultime des ressources en gaz naturel classique de l'Alberta* (produit conjointement avec l'Alberta Energy and Utilities Board)

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2004-2005 (en millions de dollars)
7,7	9,5

2.4 But 4

L'ONÉ s'acquitte de son mandat tout en favorisant une participation efficace du public.

2.4.1 Contexte

L'Office cherche à offrir des occasions de participer qui sont accessibles et à fournir de l'information de manière à susciter la participation et à répondre aux besoins des parties intéressées. Il juge qu'une participation efficace du public est essentielle à ses processus décisionnels, car elle lui permet d'entendre l'éventail de points de vue nécessaire pour prendre des mesures et rendre des décisions qui vont dans le sens de l'intérêt public.

Au cours de la dernière année, l'Office a fait participer activement les Canadiens à bien des processus, notamment aux processus de consultation entourant l'élaboration de divers règlements et la production de ses évaluations du marché de l'énergie, ainsi qu'à des séances d'information et des audiences publiques. En outre, l'Office a poursuivi ses efforts pour améliorer la participation des Autochtones, grâce au développement de ses capacités internes et d'outils adaptés à la culture des Autochtones et aux méthodes de participation qui leur conviennent le mieux.

Pour s'assurer que ses processus répondent toujours aux besoins des parties prenantes, l'Office effectue des sondages auprès des participants afin de connaitre leur degré de satisfaction sous divers rapports précis, ainsi que leur niveau global de satisfaction (figure 12).

Figure 12 : Rétroaction recueillie au moyen des sondages postérieurs aux audiences, 2001-2005

2.4.2 Stratégies

L'Office a défini deux stratégies à l'appui du but 4 dans son RPP 2004-2005 :

- Adapter les communications à l'auditoire.
- Permettre au public de participer efficacement aux dossiers dont traite l'Office.

2.4.3 Plans et priorités

Pour évaluer le succès des stratégies et des mesures relatives à son quatrième but, l'Office s'est fondé sur deux critères de mesure :

- Les intervenants participent efficacement aux processus publics de l'Office.
- Le nombre d'appels qui sont accueillis au motif qu'il y a eu consultation inadéquate du public[5].

Les intervenants participent efficacement aux processus publics de l'Office.

L'obtention d'une participation efficace des parties prenantes durant l'exercice 2004-2005 a été mesurée au moyen de sondages effectués après certains événements, comme des audiences et des ateliers, et de fiches de commentaires encartées dans les publications distribuées par l'ONÉ. Les répondants étaient priés de noter leur degré de satisfaction sous divers rapports, suivant une échelle de 1 à 5 où la valeur 5 représentait la cote de satisfaction la plus élevée. La figure ci-dessous montre le niveau global de satisfaction à l'égard des processus, de l'information et des interactions.

---

5 Pour les fins de cette mesure, consultation inadéquate signifie le déni de justice procédurale.

Figure 13 : Degré de satisfaction global à l'égard des processus, de l'information et des interactions

Sondage auprès des propriétaires fonciers

En 2004, l'Office a commandé un sondage à grande échelle auprès des propriétaires de terrains sur lesquels se trouve un pipeline réglementé par l'ONÉ. Le sondage, effectué par téléphone, a été mené par le Environics Research Group, un cabinet de recherche indépendant. Le sondage visait à recueillir, d'une manière systématique et objective, les impressions de propriétaires fonciers partout au Canada au sujet de la sécurité des pipelines, de leurs contacts avec la société pipelinière concernée et l'Office, et de la façon dont on avait réglé leurs plaintes. Plus de 1 100 entrevues téléphoniques ont été effectuées en mars auprès de propriétaires fonciers d'un bout à l'autre du Canada.

Pour aider à jauger la satisfaction des clients à l'égard des services de l'Office et cerner les domaines susceptibles d'amélioration, plusieurs questions choisies dans l'Outil de mesures communes (OMC) ont été incluses dans le sondage. L'OMC est un instrument élaboré par le Conseil du Trésor qui fournit un ensemble commun de mesures de référence destinées à faciliter les comparaisons entre une vaste gamme de services et de produits du secteur public.

Voici les principaux résultats qui se dégagent du sondage :

Sécurité du pipeline local :

- Les propriétaires fonciers se sentent généralement en sécurité à proximité d'un pipeline et font confiance à la société qui l'exploite;
- La plupart des propriétaires fonciers semblent être familiers avec les procédures de sécurité de base et les exigences à respecter lorsqu'on fait de l'excavation près d'un pipeline.

Communications des propriétaires fonciers avec les sociétés pipelinières :

- Environ le tiers des propriétaires fonciers ont eux-mêmes communiqué avec leur société pipelinière locale au cours des cinq dernières années pour discuter de questions relatives à la construction, aux dommages à la propriété ou à l'indemnisation;
- La plupart des propriétaires fonciers se sont dits très satisfaits de la réponse obtenue de la société.

Communications des propriétaires fonciers avec l'ONÉ :

- Plus de huit propriétaires fonciers sur dix ont entendu parler de l'ONÉ, mais peu d'entre eux ont eu des contacts directs avec l'ONÉ;
- Les contacts directs ont principalement eu lieu par téléphone ou par lettre.

Sondage auprès de l'industrie

Le sondage auprès de l'industrie poursuivait des objectifs semblables à ceux du sondage auprès des propriétaires fonciers. Plus précisément, il s'agissait de mesurer les expériences et la satisfaction des sociétés et des associations dans leurs interactions avec l'ONÉ; d'obtenir les points de vue du secteur sur les questions clés auxquelles l'ONÉ fait face et sur la mesure dans laquelle il met sa vision en pratique; ainsi que de fournir des recommandations aux fins de futurs travaux de recherche et efforts de communication auprès des intervenants du secteur. Le cabinet Environics a mené des entrevues téléphoniques auprès de 24 représentants du secteur.

Voici les principales conclusions qui se dégagent du sondage :

- Les répondants accordent des cotes élevées au processus de demande de l'ONÉ pour ce qui est de fournir de l'information utile, de bons outils pour compléter le processus et la possibilité de communiquer avec le personnel de l'ONÉ avant le dépôt de la demande;
- Les répondants utilisent activement le site Web (le plus souvent pour y puiser des renseignements sur l'ONÉ ou sur des décisions précises) et celui-ci répond généralement à leurs attentes;
- Les répondants ont une impression généralement positive des services qu'ils ont obtenus lors de leurs contacts directs avec l'ONÉ.

Le nombre d'appels qui sont accueillis au motif qu'il y a eu consultation inadéquate du public.

En 2004-2005, aucun appel n'a été logé avec succès pour cause de consultation inadéquate du public.

2.4.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2004-2005

L'Office a relevé, dans son RPP 2004-2005, plusieurs mesures principales concernant le but 4. Nous examinons ci-dessous ces mesures principales et les résultats qui en ont découlé.

1. Établir des normes pour la prestation de services axés sur les citoyens et s'engager à les respecter.

Selon la philosophie actuelle de gestion axée sur les résultats, les normes de service constituent un outil indispensable pour instaurer des services centrés sur les citoyens dans les organisations. De plus, la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* exige que l'Office national de l'énergie établisse des normes de service pour permettre d'évaluer son rendement à titre de régie, et qu'il fasse rapport à leur sujet.

Ce contexte a amené l'Office à mettre au point et à publier des normes de service, et à prendre l'engagement d'adapter au besoin ses opérations internes si les normes fixées ne sont pas atteintes. L'Office a passé en revue un certain nombre de ses processus en vue de fixer des normes de prestation de service, de sorte que les clients sachent ce qu'ils peuvent attendre de lui.

Les normes de service établies par l'Office précisent des délais cibles de prestation à l'égard des principales composantes des services. Voici les normes de service établies pour diverses fonctions réglementaires de l'Office et les services connexes :

- publication des décisions découlant des audiences;
- autorisation des exportations et importations;
- demandes relevant de la LOPC et de la LFH;
- vérifications;
- plaintes des propriétaires fonciers;
- délais de traitement des demandes présentées en vertu de l'article 58 qui n'exigent pas une audience;
- réponse à la correspondance de caractère général;
- demandes adressées à la Bibliothèque;
- demandes de renseignements via le site Web.

2. Évaluer et mettre en œuvre des options procédurales propres à rehausser l'efficacité des instances publiques.

La boîte à outils sur les audiences, destinée à l'usage interne de l'ONÉ, est un des moyens par lesquels l'Office évalue et met en œuvre des options procédurales visant à améliorer la participation à ses instances publiques. Il s'agit d'un cadre de travail qui sert à recenser, élaborer, mettre en pratique et entretenir une variété d'options ou d'outils liés

à la participation publique en vue de rehausser l'efficacité et l'efficience des audiences de l'ONÉ. À l'heure actuelle, plusieurs outils, tels que les catégories de participants, les mises à jour sur les procédures et les ateliers, sont déjà mis à contribution dans le processus d'audience afin d'engager la participation du public.

Grâce à son programme de Mécanisme approprié de règlement des différends (MADRD), l'Office continue de promouvoir l'utilisation de processus centrés sur l'intérêt commun pour la résolution des questions foncières ou liées aux droits et tarifs, ainsi que pour l'élaboration de règlements. Des réunions, ateliers et conférences, conçus et animés par des employés de l'Office munis d'une formation spéciale, amènent les parties en présence à chercher une solution aux aspects qui importent le plus à leurs yeux, au lieu de simplement exprimer leurs positions. Au cours de l'exercice 2004-2005, les spécialistes du MADRD de l'Office ont aidé à résoudre deux questions opposant des propriétaires fonciers et des sociétés pipelinières et ont animé plusieurs ateliers portant sur l'élaboration de règlements et l'amélioration de la réglementation. Ces spécialistes ont aussi fourni de la formation et de l'encadrement à d'autres membres du personnel sur les techniques de gestion des conflits.

En peaufinant sans cesse ses outils visant à favoriser une participation efficace, ses mécanismes de rétroaction, ses processus d'amélioration continue et ses pratiques en matière d'audiences publiques, l'Office concrétise son engagement de rehausser l'efficience et l'efficacité de ses audiences.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2004-2005 (en millions de dollars)
2,2	2,2

2.5 But 5

L'ONÉ guide son personnel et gère ses ressources de manière efficace.

2.5.1 Contexte

Le but 5 vise à souligner l'importance de la responsabilité de leadership et de gestion dans le développement et la viabilité d'un organisme de savoir à rendement élevé capable de mener à bien son mandat. Le but 5 rassemble également les résultats atteints dans l'ensemble de l'ONÉ, prenant en compte la mesure dans laquelle la gestion des ressources humaines et financières, de l'information et des technologies de l'information a contribué au succès de l'organisation. Avec l'adoption d'un cadre de gestion reposant sur une norme ISO, toutes les unités opérationnelles sont soumises à un processus d'amélioration continue.

Pour maintenir sa réputation d'organisme de réglementation efficace et mieux servir ses parties prenantes, l'ONÉ a procédé en 2004-2005 à l'examen de l'ensemble de

l'organisation; les modifications apportées à la structure organisationnelle sont entrées en vigueur le 1er avril 2005. La *Stratégie de gestion des personnes* de l'ONÉ, un plan de gestion des ressources humaines, a été intégrée à son plan de gestion global pour lui permettre de mieux répondre aux besoins futurs de l'organisation.

Parmi les efforts consentis récemment pour améliorer de façon continue le milieu de travail, il convient de souligner l'accent qui a été mis sur le renforcement du leadership; l'amélioration du cadre de compétences; la conception d'un nouveau processus de gestion du rendement; les forums réunissant l'ensemble du personnel; et l'incorporation de l'aspect bien-être des employés dans les travaux du Comité sur la santé et la sécurité au travail. Le rendement de l'investissement prévu pour le perfectionnement en leadership repose sur une combinaison de pratiques de gestion et de compétences en leadership améliorées, tels la prise de décision stratégique, la visualisation, le partenariat et la gestion des ressources.

À la suite de l'acceptation d'un seul agent de négociation pour les employés non exclus, l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada a invité les anciens représentants de l'Alliance de la fonction publique du Canada à participer à la transition en douceur vers la constitution d'un seul syndicat. Au cours des mois d'été de 2004, l'ONÉ a entamé des négociations en vue d'une nouvelle convention collective. La convention, signée le 8 février 2005, court du 1er avril 2004 au 30 juin 2007.

2.5.2 Stratégies

Dans son RPP 2004-2005, l'Office a établi deux stratégies à l'appui du but 5 :

- Renforcer la fonction de direction et la gestion à l'ONÉ, grâce à :
  a. l'adoption d'un cadre de système de gestion;
  b. la mise en œuvre des aspects pertinents de l'initiative Fonction moderne de contrôleur.
- Renforcer la capacité technique de l'ONÉ de faire face aux nouveaux enjeux.

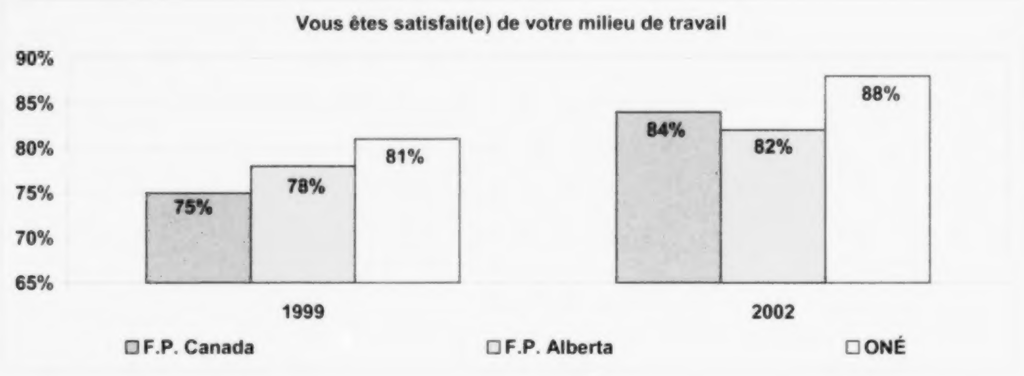
2.5.3 Plans et priorités

Pour évaluer le succès des stratégies et des mesures associées au but 5, l'ONÉ a modifié comme suit les critères de mesure du rendement qui avaient été relevés dans le RPP 2004-2005 :

- Un indice de leadership et de satisfaction des employés de l'ONÉ.
- Le coût de la réglementation par habitant.
- Le pourcentage des mesures principales atteintes pour tous les buts.

Indice de leadership et de satisfaction des employés de l'ONÉ

Figure 14 : Satisfaction des employés

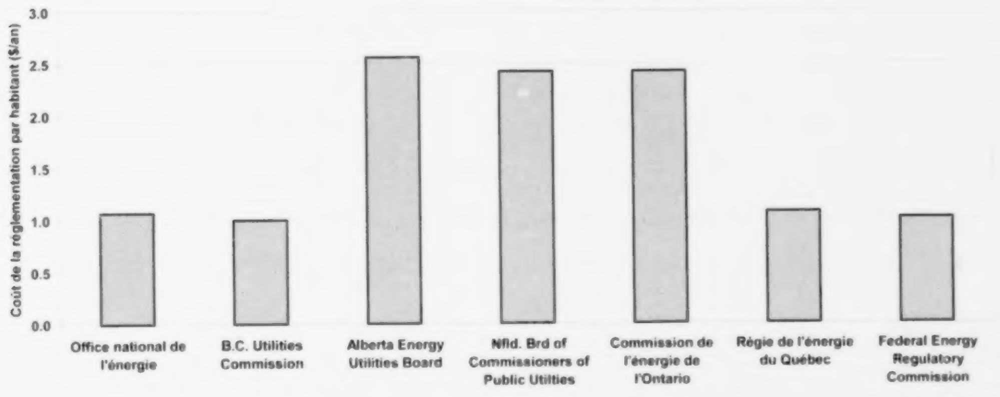


En 2002, l'ONÉ a participé à un sondage d'opinion auprès des employés qui a révélé un taux de satisfaction de 88 % à l'égard de l'ONÉ (figure 14). Les futurs sondages seront effectués pour concorder avec ceux d'autres employeurs du gouvernement fédéral; ainsi, l'ONÉ pourra comparer ses résultats avec ceux d'entités comparables. Dans l'intervalle, l'ONÉ a procédé à divers sondages en ligne pour connaître l'opinion des membres de son personnel sur une large gamme de sujets concernant l'organisation, par exemple, les manifestations de confiance démontrées à l'interne, la vision et les valeurs de l'ONÉ et le rendement de l'organisation. Le chef des opérations communique directement avec le personnel par divers moyens, notamment : un groupe de discussion sous forme de questions-réponses sur Intranet, un bulletin interne et une rencontre en personne chaque mois pour échanger avec un groupe représentatif du personnel.

Coût de la réglementation par habitant

Ce critère de mesure compare le coût annuel d'exploitation de sept organismes de réglementation, dont cinq provinciaux et deux fédéraux, par habitant (figure 15). La comparaison fournit à l'ONÉ une mesure relative de l'efficience globale des organismes inclus ainsi que des renseignements lui permettant de comparer son propre rendement avec celui d'organismes analogues. Il n'est pas tenu compte des coûts de la réglementation provinciale des entreprises autres que les services publics, p.ex., les sociétés d'assurance - automobile.

Figure 15 : Coût de la réglementation par habitant pour certains organismes de réglementation



Pourcentage des mesures principales atteintes pour tous les buts

Les résultats obtenus dans la poursuite du but 5 dépendent de la réussite des efforts consacrés à l'atteinte des quatre autres buts. Autrement dit, une fois les résultats souhaités ayant été obtenus pour tous les buts, l'ONÉ aura atteint son objectif ultime qui est d'être un organisme efficace, productif et efficient. En 2004-2005, l'ONÉ a continué de suivre les pratiques exemplaires en mettant l'accent sur la surveillance et l'évaluation constantes, comme les séances d'évaluation-apprentissage. Ainsi, des progrès considérables ont été réalisés dans la majorité des mesures principales. Sur les 24 mesures principales relevées, 19 ont été réalisées (79 %), 4 étaient en cours de réalisation (17 %) et 1 a été retardée (4 %). Les efforts de surveillance et d'évaluation ont également permis de cerner tôt les pratiques et les processus à améliorer ainsi que les corrections à apporter, en vue d'une amélioration générale du rendement de l'organisation.

2.5.4 Programme d'intervention et résultats des mesures principales en 2004-2005

Le texte qui suit est un résumé des mesures principales liées au but 5 et des résultats qui y sont associés.

1. Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre du cadre de système de gestion.

L'ONÉ demeure engagé dans les initiatives destinées à améliorer la gestion du gouvernement fédéral, en particulier dans celles qui visent à mettre en place un gouvernement axé sur le citoyen. Pour être bien outillé en prévision de l'avenir, l'ONÉ a entrepris la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité fondé sur une norme ISO pour pouvoir mieux utiliser les mesures de rendement et les méthodes fondées sur le risque, en vue d'améliorer la qualité dans toutes les sphères de son activité. À cette fin, l'ONÉ a investi dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un système de gestion de la qualité (SGQ), qui remplace le cadre de système de gestion.

L'Office a terminé l'étape de la conception du cadre de système de gestion et entreprendra l'étape de la mise en œuvre. Le cadre comprend une politique de la qualité, des processus de travail documentés, la désignation de maîtres des processus et un processus de planification, de mesure et d'amélioration du travail de l'ONÉ dans l'ensemble de l'organisation. Le système de gestion a été conçu de manière à incorporer l'établissement des objectifs, la mesure des résultats et la production de rapports sur les résultats, l'analyse de l'efficacité et l'amélioration constante des processus et des pratiques de gestion à l'ONÉ.

2. Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre des mesures de rendement, des normes et de l'analyse comparative des principaux processus opérationnels.

Des normes de service ont été élaborées pour plusieurs fonctions de réglementation de l'ONÉ et des services connexes (voir la section 2.4). Les besoins en matière de service continueront d'être analysés afin de s'assurer que les résultats souhaités sont atteints dans les délais fixés et qu'ils correspondent aux services requis par le client.

- Élaboration et mise en œuvre des mesures de rendement : voir la section 3.3, Fonction moderne de contrôleur.

3. Poursuivre la mise en œuvre d'initiatives s'inscrivant dans le cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement (Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes), y compris : Amélioration des services, Gouvernement en direct, Fonction moderne de contrôleur et Amélioration des rapports au Parlement.

Le programme d'amélioration des pratiques de gestion *IMProve* de l'ONÉ, qui a débuté en 2002, s'est poursuivi en 2003-2004 puis a été incorporé dans le travail cadre de l'ONÉ en 2004-2005. Cette initiative constitue la réponse de l'ONÉ à l'initiative pangouvernementale dite Fonction moderne de contrôleur. Parmi les résultats importants atteints, il convient de mentionner la capacité de l'ONÉ d'intégrer l'information financière et non financière et la mise en œuvre de saines pratiques de gestion des risques.

- Initiative d'amélioration des services – voir la section 3.1
- Gouvernement en direct – voir la section 3.2
- Fonction moderne de contrôleur – voir la section 3.3

4. Mettre en œuvre la modernisation de la gestion des ressources humaines *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP) (projet de loi C-25).

Le rôle des chefs dans la fonction publique est appelé à se développer avec la réforme législative et l'accroissement de la délégation de pouvoir. Les fonctions responsables des services partagés ont élaboré des plans pour s'assurer que les chefs à l'ONÉ soient tenus au courant des changements au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des mesures législatives, et qu'ils reçoivent le soutien nécessaire pour la mise en œuvre de ces changements. L'ONÉ a amorcé des négociations avec les organismes centraux où les

changements législatifs confèrent une plus grande responsabilité et une plus grande flexibilité.

Les changements liés à la modernisation de la fonction publique ont une large portée et sont tributaires des dates auxquelles les mesures législatives prendront effet. Pour y réagir avec efficacité, l'Office a favorisé les contacts avec d'autres organismes fédéraux de moindre envergure dans le but de partager l'information et la charge de travail. En participant à l'élaboration des plans de travail pour l'ensemble de la fonction publique, l'ONÉ a pu gérer le changement en affectant mieux les ressources. L'ONÉ a élaboré un plan pour remanier les politiques de gestion des ressources humaines pour en moderniser le langage et pour que celui-ci fasse écho aux changements législatifs, avant d'organiser ou de parrainer des activités d'apprentissage à l'intention des gestionnaires, des employés et des représentants syndicaux. Au 31 mars 2005, l'ONÉ satisfaisait entièrement aux exigences liées à l'entrée en vigueur de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

En qualité d'employeur distinct, l'ONÉ n'est pas tenu d'implanter un système informel de gestion des différends. L'ONÉ est toutefois acquis au principe d'offrir aux employés des solutions de rechange pour régler les conflits en milieu de travail et en ce sens, il a entrepris de mettre au point un système informel de gestion des différends. Les représentants de l'ONÉ ont rencontré leurs homologues du ministère de la Justice pour examiner un programme d'apprentissage qui pourrait être adopté afin de répondre aux besoins de l'ONÉ; l'Office a également examiné la possibilité de mettre sur pied une équipe interne de médiation. L'Institut professionnel de la fonction publique du Canada s'est dit intéressé à travailler avec l'employeur à cette initiative dans une perspective de codéveloppement. Travailler dans l'optique d'une plus grande collaboration avec les syndicats, voilà qui cadre parfaitement avec les changements préconisés par la LRTFP.

5. Concevoir des mécanismes pour l'échange efficace des connaissances.

Le travail de coordination et de catalogage du savoir de l'organisation pour le rendre plus facilement disponible a été amorcé en 2004-2005 par l'agent d'échange du savoir. Son travail consiste à promouvoir le partage du savoir et de l'information et à faciliter la participation individuelle et collective à la réussite de l'ONÉ. L'ONÉ sera bien placé pour puiser dans sa propre histoire lorsque viendra le temps de répondre aux demandes de changement.

6. Entreprendre la refonte de la politique, des processus et des pratiques de gestion des dossiers pour garantir que les dossiers de l'ONÉ répondent aux besoins de l'organisation et aux exigences du gouvernement du Canada.

L'ONÉ a poursuivi ses efforts vis-à-vis de l'objectif de mise en oeuvre d'un système électronique de gestion des dossiers et des documents. À ce jour, l'ONÉ a élaboré des plans en ce qui concerne les dossiers fonctionnels, révisé la politique de gestion des dossiers et de l'information et les règles et procédures afférentes, et conseillé le personnel en ce qui concerne l'identification et le traitement approprié de l'information sensible. Le modèle de gestion des dossiers internes est en cours de révision. Des progrès ont été

réalisés à l'égard du programme de formation qui sera dispensé à tous les employés de l'ONÉ.

Dépenses prévues (en millions de dollars)	Dépenses réelles en 2004-2005 (en millions de dollars)
11,3	15,4

Section III : Renseignements supplémentaires

3.1 Initiative d'amélioration des services

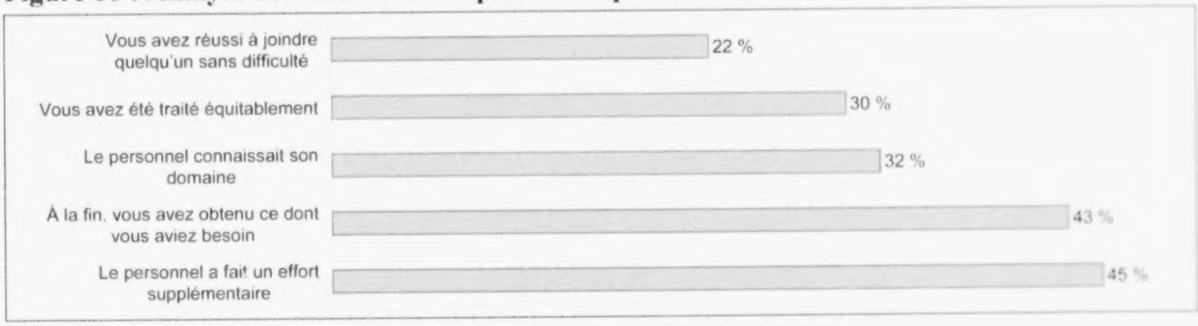
L'Office national de l'énergie s'est engagé à mesurer les besoins et les attentes de ses clients à l'égard des services qu'il offre. Grâce aux résultats obtenus, l'ONÉ est mieux en mesure de surveiller son rendement à cet égard et d'en modifier certains aspects au besoin. En 2004-2005, l'ONÉ a adopté l'Outil de mesures communes (OMC) comme moyen d'évaluation de la satisfaction des clients.

La banque de questions de l'OMC est un répertoire de questions employées dans plusieurs mécanismes de rétroaction amorcés durant l'année. L'ONÉ a sollicité des commentaires dans des domaines comme le processus d'audience, les publications, les ateliers et les événements. Cette année, il a entrepris un grand projet de recherche pour connaître l'opinion (1) des propriétaires de terrains sur lesquels passent des pipelines réglementés par l'ONÉ qui passent sur leur propriété et (2) des parties prenantes au sein de l'industrie.

Les questions et la méthodologie de sondage de l'OMC ont été utilisées pour le sondage effectué en 2004 auprès des propriétaires fonciers et des partenaires de l'industrie par une firme indépendante (Environics Research Group) pour le compte de l'ONÉ. Ainsi, l'ONÉ a pu obtenir de l'information sur l'expérience et le degré de satisfaction des répondants à l'égard de ses services, notamment le traitement des questions liées aux pipelines qui passent sur leur propriété, ainsi que les processus, le personnel et l'information de l'ONÉ.

Parmi les propriétaires fonciers sondés, rares sont ceux qui ont eu des contacts directs avec l'ONÉ. À ceux par contre qui ont eu de ces contacts, on a posé plusieurs questions sur leur interaction avec le personnel de l'ONÉ afin de déterminer où il y aurait lieu d'améliorer le service, le cas échéant. Une analyse des écarts (figure 16)[6] a été effectuée pour cerner les possibilités d'améliorer la qualité des services.

Figure 16 : Analyse des lacunes sur le plan de la qualité du service



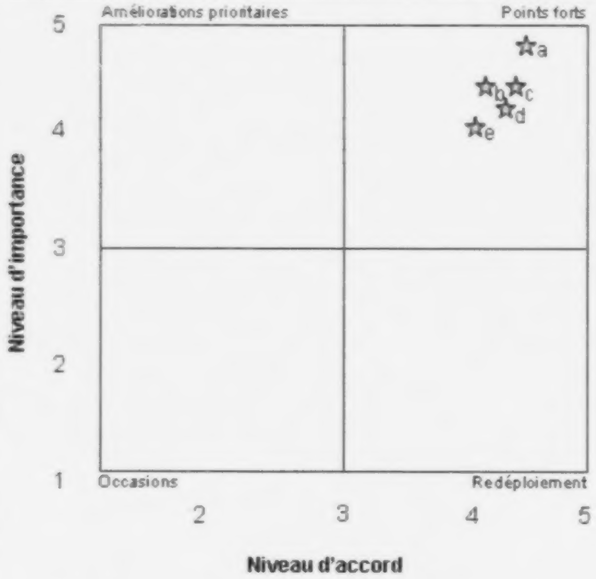
---

6 L'analyse des écarts est fondée sur le pourcentage des propriétaires fonciers qui considèrent que cet aspect du service est très important et qui estiment que l'ONÉ n'a pas été à la hauteur lors de leur plus récent contact (N=33-45). Nota : Ces résultats reposent sur un petit sous-échantillon de propriétaires fonciers; par conséquent, ils ne sont pas concluants et sont donnés à titre indicatif seulement.

Dans le sondage auprès des partenaires de l'industrie, le sondeur a utilisé un processus légèrement différent pour mesurer leur degré de satisfaction. Ainsi, il a demandé aux répondants d'évaluer leur degré d'accord avec des questions touchant divers aspects du service et le degré d'importance qu'ils accordent à chacun.

Les résultats sont illustrés dans une matrice de l'accord et de l'importance (figure 17) qui révèle que tous les aspects du service sur lesquels les répondants ont été interrogés sont d'une très grande importance à leurs yeux. Les répondants ont également répondu qu'ils avaient un niveau élevé d'accord aux questions sur la qualité du service offert par l'ONÉ. Dans l'ensemble, le résultat est positif. Il y toutefois matière à amélioration, en particulier à la question de savoir si les partenaires reçoivent ce dont ils ont besoin (b) et si le personnel de l'ONÉ fait un effort supplémentaire dans son offre de service (e). Il est intéressant de noter que ce sont là les points où l'on constate le plus grand écart dans le service offert aux propriétaires fonciers.

Figure 17 : Matrice du niveau d'accord et du degré d'importance



Attributs du service	Niveau d'accord	Degré d'importance
a) Traitement équitable	4,5	4,7
b) Reçu ce dont ils avaient besoin	4,1	4,5
c) Compétence du personnel	4,4	4,5
d) Facilité d'accès	4,3	4,4
e) Effort du personnel	4,0	4,3

3.2 Gouvernement en direct

Le site Web de l'Office national de l'énergie devient le moyen privilégié par les Canadiens pour obtenir de l'information ou faire des affaires en ligne. Le site accueille actuellement plus de 41 000 visiteurs par mois. Le lien le plus demandé du site est celui des Documents de réglementation, qui renferme plus de 7 000 documents qui ont été déposés en ligne par les sociétés réglementées, les intervenants et l'ONÉ lui-même depuis l'inauguration du service en 2002. Les formulaires de dépôt électronique sont un moyen clé pour communiquer efficacement avec les parties, y compris le public, désireuses d'intervenir ou d'exprimer leurs commentaires sur un projet soumis à l'Office.

En 2004-2005, l'Office a poursuivi ses efforts pour assurer à tous les Canadiens l'accès à son site Web, en se conformant aux programmes Gouvernement en direct et Normalisation des sites Internet établis par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Ses efforts ont porté principalement sur les projets suivants :

- Planification et adjudication d'un marché pour la refonte complète du site Web de l'ONÉ à réaliser en 2005-2006, afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des partenaires et d'accroître l'efficacité de la maintenance du site.
- Divulgation proactive en ligne des frais de voyage et d'accueil et des marchés, conformément à la politique du Conseil du trésor (www.neb-one.gc.ca/AboutUs/Disclosure/index_f.htm).
- Améliorations majeures apportées au dépôt électronique en décembre 2004, fruit des commentaires reçus des utilisateurs (www.neb-one.gc.ca/efile/help/WhatsNewV1_5_f.htm).
- Analyse préliminaire et mise en place d'une infrastructure de commerce électronique qui fait appel à *epass Canada* pour sécuriser les transactions en ligne et supporter les documents électroniques officiels conformément au *Règlement sur les signatures électroniques sécurisées*. Le lancement de *Mon dossier*, prévu pour l'automne 2005, permettra aux représentants des organisations mandatées par une ordonnance d'exportation de propane ou de butanes de déposer leurs formulaires sur les produits en toute sécurité.
- Examiner et réviser les Avis importants du site Web de l'ONÉ pour qu'ils soient conformes aux nouvelles directives et pour qu'ils reflètent mieux les pratiques de l'ONÉ en matière de sûreté et de protection des renseignements personnels.

3.3 Fonction moderne de contrôleur

L'ONÉ reste engagé à l'égard des initiatives liées au programme d'amélioration de la gestion du gouvernement fédéral. Il demeure un partenaire actif, avec le Secrétariat du conseil du Trésor, des initiatives de changement majeures visant l'instauration d'un gouvernement axé sur les citoyens, comme la Fonction moderne de contrôleur et le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).

Les mesures du rendement font partie intégrante de la mesure des résultats de l'ONÉ (voir la section 2.5). Les travaux sur les indicateurs de rendement amorcés durant les années précédentes progressent à tel point que l'ONÉ est maintenant en mesure d'établir des tendances à partir de certains résultats et de remettre en question certains indicateurs de rendement en essayant de trouver un bon équilibre entre les indicateurs avancés et les indicateurs retardés. Par ailleurs, l'ONÉ collecte, analyse et publie de l'information sur le rendement des sociétés de son ressort en matière de sécurité. Lorsque certains aspects deviennent préoccupants, l'ONÉ réagit immédiatement en procédant à la collecte et à l'analyse d'autres informations. Par exemple, sur la base des données de 2003, la fréquence des blessures chez les entrepreneurs semble être en hausse. Lors de l'Atelier de l'ONÉ de juin 2005, l'Office consultera les sociétés réglementées par lui afin d'accroître leur compréhension des processus, des exigences et des attentes de l'ONÉ en matière de réglementation tout en collaborant à l'amélioration des règlements qui pourrait servir à traiter cette question.

L'initiative Système de gestion de la qualité (auparavant le cadre de système de gestion) s'est poursuivie en 2004-2005 (voir la section 2.5). Elle porte sur la documentation et la mise au point des processus de gestion dans le but d'amener l'ONÉ vers un cadre de gestion fondé sur une norme ISO.

L'ONÉ ne manque pas d'inciter ses employés à adhérer à ses valeurs et ses principes et à les mettre en pratique. Les préoccupations antérieures selon lesquelles les valeurs de l'organisation n'étaient pas toutes mises en pratique ont incité à la conduite d'un sondage auprès des employés sur le renouvellement des valeurs de l'organisation vers la fin de l'année. Ces mesures illustrent clairement l'engagement sincère de son président et de l'équipe de direction tout entière à l'égard de l'amélioration constante de la compréhension des valeurs de l'ONÉ et de leur application au quotidien.

3.4 Diversification des modes de prestation des services

S/O

3.5 Développement durable

L'ONÉ fait la promotion du développement durable, si l'on tient compte du principe généralement reconnu selon lequel le développement est durable s'il « répond aux besoins du présent sans compromettre la possibilité pour les générations futures de satisfaire les leurs ». Ce concept implique une intégration des facteurs environnementaux, économiques et sociaux.

Ainsi, d'après l'article 52 de la Loi sur l'ONÉ, l'Office ne doit délivrer un certificat à l'égard d'un pipeline que « s'il est convaincu de son caractère d'utilité publique, tant pour le présent que pour le futur… »; ce faisant, l'Office « tient compte de tous les facteurs qu'il estime pertinents », notamment « les conséquences sur l'intérêt public que peut, à son avis, avoir sa décision ». En règle générale, avant de rendre ses décisions, l'Office évalue les facteurs environnementaux, économiques et sociaux, de même que les conditions du marché et les questions touchant la sécurité.

L'ONÉ a poursuivi son engagement à l'égard du développement durable en mettant au point et en implantant un système global de gestion de la qualité d'après les principes de la norme ISO 9001. Ce système de gestion pleinement intégré suit un cycle d'amélioration continue axé sur un fonctionnement plus efficace et l'amélioration du processus de décision pour toutes les fonctions existant dans l'organisation.

L'ONÉ s'acquitte de ses fonctions à cet égard en appliquant la méthode d'examen axée sur les conditions du marché, pour ce qui concerne les exportations à long terme de gaz, et la méthode de l'accès équitable au marché, dans le cas du pétrole et de l'électricité. Ces mécanismes prennent appui sur le concept voulant que des marchés efficients (concurrentiels) sont les plus aptes à assurer que les besoins actuels et futurs des Canadiens et Canadiennes sont satisfaits. À cette fin, l'Office surveille les marchés de l'énergie et communique des renseignements sur leur état actuel et les perspectives, sous forme d'Évaluations du marché de l'énergie et, surtout, de prévisions à long terme publiées périodiquement sur l'offre et la demande d'énergie au Canada.

L'Office applique également les principes de développement durable dans ses activités internes. Depuis douze ans, le personnel de l'Office participe au Défi transport de Calgary, une initiative qui incite les navetteurs à utiliser les transports en commun; l'ONÉ s'est souvent classé premier dans sa catégorie.

3.6 Approvisionnement et marchés

Les fonctions approvisionnement et marchés relèvent de l'Équipe de gestion de l'approvisionnement au sein du Secteur des services généraux.

En 2004-2005, environ 900 marchés d'approvisionnement ont été adjugés pour une valeur totale de 2,7 millions de dollars. De ce nombre, 18 marchés ou bons de commande locaux ont été accordés en vertu de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones pour une valeur de 343 300 $.

Durant cette année également, l'Équipe de gestion de l'approvisionnement a demandé et obtenu des comptes au sein du service électronique d'appel d'offres MERX dans le but d'accroître l'efficience du processus d'appel d'offres.

3.7 Politique sur les voyages

L'ONÉ est devenu un employeur distinct en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, à compter du 31 décembre 1992, à la suite de l'application du décret C.P. 1992-2595. Aux termes de ce décret, la gestion du personnel, telle que la définit la *Loi sur la gestion des finances publiques*, a été déléguée au président de l'ONÉ. Pour les employés syndiqués, l'ONÉ a convenu d'adopter les politiques du Conseil national mixte, qui sont modifiées en temps opportun, dans le cadre des conditions d'emploi.

3.8 Initiatives de réglementation

Texte de réglementation	Résultats prévus
Règlement sur la prévention des dommages de l'Office national de l'énergie	Production d'un règlement moins normatif et davantage axé sur les buts à l'égard des installations relevant de l'ONÉ, afin de traiter plus efficacement la sécurité à proximité des pipelines. Remplacera le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipelines, parties I et II.*
Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres et *Règlement sur les usines de traitement*	Révision du règlement en vue d'inclure le concept de désaffectation.
Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières au Canada; Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières dans la zone extracôtière de Terre-Neuve; et *Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse*	Production d'un règlement moins normatif et davantage axé sur les buts à l'égard des activités relevant de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* et des lois de mise en œuvre des Accords[7]. Mise à jour et harmonisation des règlements régissant les opérations de plongée menées dans le cadre des programmes d'exploration et de mise en valeur du pétrole et du gaz dans les régions pionnières.
Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz au Canada; Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz dans la zone extracôtière de Terre-Neuve; et *Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse*	Production d'un règlement moins normatif et davantage axé sur les buts à l'égard des activités de forage et de production dans les régions pionnières et les régions visées par les lois de mise en œuvre des Accords. Fusion du *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation* et du *Règlement concernant le forage* de chacune des instances.
Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)	Mise à jour du Règlement pour le rendre conforme au *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, pris aux termes du *Code canadien du travail.*
Règlements pris en vertu de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* • *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation* • *Règlement sur les certificats de conformité* • *Règlement sur les études géophysiques* • *Règlement sur les installations*	Incorporation des recommandations faites par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.
Règlements pris en vertu des lois de mise en oeuvre des Accords • *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation des hydrocarbures dans la zone extracôtière de Terre-Neuve* • *Règlement sur le forage pour hydrocarbures dans la zone extracôtière de Terre-Neuve* • *Règlement sur les installations pour hydrocarbures de la zone extracôtière de Terre-Neuve*	Incorporation des recommandations faites par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.

---

7 Les lois de mise en oeuvre des Accords s'entendent de la *Loi de mise en œuvre de l'Accord atlantique Canada – Terre-Neuve* et de la *Loi de mise en œuvre de l'Accord Canada – Nouvelle-Écosse sur les hydrocarbures extracôtiers.*

Texte de réglementation	Résultats prévus
• *Règlement sur les études géophysiques liées à la recherche des hydrocarbures dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation des hydrocarbures dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur les installations pour hydrocarbures de la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières de la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse* • *Règlement sur le forage pour hydrocarbures dans la zone extracôtière de la Nouvelle-Écosse*	
Règlement sur les pipelines immergés pris en vertu de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*	Production d'un nouveau règlement axé sur les buts à l'égard des pipelines extracôtiers. Créé pour combler une lacune dans la structure de réglementation de l'ONÉ.
Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie	Modification du Règlement pour améliorer le mécanisme de répartition des frais imputables aux sociétés d'électricité.
Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres (RPT 99)	Révision du Règlement cinq ans après son adoption. Visera à mettre à jour le Règlement et à corriger les aspects qui ne fonctionnent pas comme prévu.

3.9 Compte rendu des activités de réglementation

Les deux tableaux suivants présentent un résumé des audiences publiques de l'ONÉ et des demandes n'exigeant pas d'audience publique pour la période allant du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Audience	Déroulement	Effet
TransCanada Pipelines Limited - Droits Phase I (RH-2-2004)	Audience tenue du 14 au 25 juin à Ottawa (Ontario). Décision rendue le 10 septembre 2004.	Approbation des besoins en produits nets et de la base tarifaire pour les nouveaux droits exigibles durant la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2004.
TransCanada PipeLines Limited, jonction North Bay (RH-3-2004)	Audience tenue du 16 août au 10 septembre 2004 à Montréal (Québec) et Calgary (Alberta). Décision rendue le 16 décembre 2004.	Approbation d'un nouveau point de réception et de livraison à la jonction North Bay.
TransCanada Pipelines Limited - Droits Phase II (RH-2-2004)	Audience tenue du 29 novembre 2004 au 4 février 2005 (22 jours) à Calgary (Alberta). Décision non encore rendue le 31 mars 2005.	Approbation des droits pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2004. La phase II portait sur le coût du capital.

Audience	Déroulement	Effet
Enbridge Pipelines Inc. (RH-1-2005)	Audience prévue pour commencer le 29 mars, reportée au 7 avril 2005.	Demandes pour recouvrer les frais liés à la canalisation principale au Canada pour l'inversion du sens de l'écoulement de deux pipelines aux États-Unis – Pipeline Spearhead et Inversion du pipeline de 20 pouces.

Demandes non liées à une audience publique et autres questions	Nombre de décisions
Questions relatives à l'électricité	33
Questions relatives aux régions pionnières	32
Questions relatives au gaz naturel	105
Questions relatives aux liquides de gaz naturel	35
Questions relatives au pétrole	88
Questions relatives aux pipelines	150
Questions relatives au transport, aux droits et aux tarifs	46

3.10 Information financière

Tableau 6 : Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles

Dépenses prévues du ministère par rapport aux dépenses réelles (en millions de dollars)						
	2002–03 Dépenses réelles	2003–04 Dépenses réelles	2004–2005			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Réglementation et conseils en matière d'énergie	35,4	35,2	35,5	35,8	39,0	38,1
Total	35,4	35,2	35,5	35,8	39,0	38,1
Moins : revenus non disponibles	(35,9)	(39,6)	(38,0)	(38,0)	(38,0)	(42,8)
Plus : coût des services reçus à titre gracieux	5,3	5,5	5,4	5,4	5,4	5,6
Coût net pour le ministère	**4,8**	**1,1**	**2,9**	**3,2**	**6,4**	**0,9**

Équivalents temps plein	287	295,8	299,6

Tableau 7 : Sommaire des postes votés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)					
Poste	Poste voté	2004–2005			
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
30	Dépenses de programme	30,5	30,8	34,7	33,9
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	5,0	5,0	4,3	4,2
	Total	**35,5**	**35,8**	**39,0**	**38,1**

Tableau 8 : Coût net pour le ministère

Coût net pour le ministère en 2004–2005	(en millions de dollars)
Total des dépenses réelles	38,1
Plus : services reçus à titre gracieux	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	3,6
Contributions de l'employeur aux primes d'assurances des employés et dépenses payées par le SCT (hors les fonds renouvelables)	1,9
Indemnisation des victimes d'accidents du travail, frais de vérification du recouvrement des frais et divers frais de services reçus d'autres ministères	0,1
Moins : revenus non disponibles	42,8
Coût net pour le ministère en 2004–2005	**0,9**

Tableau 9 : Sources des revenus non disponibles

Revenus non disponibles (en millions de dollars)						
	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	2004-2005			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Réglementation et conseils en matière d'énergie	35,9	39,6	38,0	38,0	38,0	42,8
Total des revenus non disponibles	**35,9**	**39,6**	**38,0**	**38,0**	**38,0**	**42,8**

L'ONÉ est un organisme de réglementation indépendant qui a été créé en 1959 en vertu de la Loi sur l'ONÉ. Cette loi confère à l'ONÉ l'autorisation de recouvrer auprès des sociétés qu'il réglemente les frais qu'il engage dans l'exercice de ses responsabilités.

3.11 Information sur les frais d'utilisation

A. Réglementation et conseils en matière d'énergie – *Loi sur l'Office national de l'énergie*

Activité	Description	Montant (en millions de dollars)
Réglementation et conseils en matière d'énergie – *Loi sur l'Office national de l'énergie* L'Office national de l'énergie (ONÉ) réglemente, dans l'intérêt public, les aspects suivants des industries du gaz, du pétrole, de l'électricité et de produits autres que les hydrocarbures : la construction et l'exploitation des pipelines; la construction et l'exploitation des lignes internationales de transport d'électricité et des lignes interprovinciales désignées; le transport pipelinier ainsi que les droits et les tarifs des pipelines; les exportations de pétrole, de gaz et d'électricité, et les importations de gaz et de pétrole.		
Type de frais	Services de réglementation	
Pouvoir d'établir des frais	La tarification de l'utilisation est régie par le paragraphe 24.1 (1) de la Loi sur l'ONÉ. Depuis le 1er janvier 1991, en vertu du *Règlement sur le recouvrement des frais*, l'ONÉ recouvre ses frais de fonctionnement auprès des sociétés de son ressort. L'ONÉ est mandaté pour déterminer quels coûts seront exclus des dépenses du programme pour les fins du recouvrement des frais.	
Date de la dernière modification	Le *Règlement sur le recouvrement des frais* a été modifié la dernière fois le 6 novembre 2002.	
Revenus prévus en 2004-2005	Services de réglementation	41,4
Revenus réels en 2004-2005	Services de réglementation	42,7
Coût total estimatif	Services de réglementation a) Coûts de l'ONÉ 34,0 b) Coûts d'autres ministères 5,0	39,0
Revenus prévus	Somme partielle (2005-2006) Somme partielle (2006-2007) Somme partielle (2007-2008) Total	40,5 39,0 38,0 117,5
Coût total estimatif	Somme partielle (2005-2006) Somme partielle (2006-2007) Somme partielle (2007-2008) Total	39,4 38,0 36,8 114,2

Normes de rendement[8]	Résultats liés au rendement 2004-2005
Motifs de décision • 80 % des Motifs de décision produits dans les 12 semaines suivant une audience publique	**Motifs de décision** : 3 audiences – 100 % produits dans un délai de 12 semaines
Autorisations d'exportation et d'importation • **Ordonnances d'exportation à court terme** de pétrole, de gaz et de liquides de gaz naturel : 2 jours ouvrables • **Ordonnances d'importation et d'exportation de gaz naturel** : 2 jours ouvrables • **Permis d'exportation d'électricité** : 80 % en 75 jours	**Autorisations d'exportation et d'importation** **Ordonnances d'exportation à court terme** : 206 durant l'année civile 2004 – toutes produites dans les 48 heures **Ordonnances d'importation et d'exportation de gaz naturel** : 113 en 2004-2005 – toutes produites dans les 48 heures **Permis d'exportation d'électricité** : 9 reçues – 75 % en 75 jours (voir la section 2.3 pour plus de détails)
Vérifications aux termes du Règlement sur les pipelines terrestres (RPT) • 80 % des ébauches de rapport de vérification envoyées à la société soumise à vérification dans les 8 semaines suivant l'achèvement des travaux sur le terrain	**Vérifications aux termes du Règlement sur les pipelines terrestres** : 2 reçues – 100 % des ébauches de rapport de vérification remises dans les 8 semaines
Vérifications financières • 80 % des ébauches de rapport financier envoyées à la société soumise à vérification dans les 8 semaines suivant l'achèvement des travaux sur le terrain	**Vérifications financières** : 3 reçues – 100 % des ébauches de rapport de vérification financière remises dans les 8 semaines
Délais de traitement des demandes n'exigeant pas d'audience publique aux termes de l'article 58 • **Catégorie A** (complexité des questions jugée mineure) - 80 % des décisions rendues dans un délai de 40 jours civils • **Catégorie B** (complexité des questions jugée moyenne) - 80 % des décisions rendues dans un délai de 90 jours civils • **Catégorie C** (complexité des questions jugée majeure) - 80 % des décisions rendues dans un délai de 120 jours civils	**Demandes n'exigeant pas d'audience publique aux termes de l'article 58** **Catégorie A** : 31 reçues – 87 % en 40 jours **Catégorie B** : 20 reçues – 100 % en 90 jours **Catégorie C** : aucune reçue

8 Les normes de service de l'ONÉ vérifiées en 2004-2005 sont énumérées dans ce tableau; pour les rapports sur l'élaboration des normes de service, voir la section 2.4.

B. Réglementation et conseils en matière d'énergie – *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*

Activité	Description	Montant (en millions de dollars)
Réglementation et conseils en matière d'énergie – *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*		
En vertu de la LOPC, l'ONÉ réglemente les activités pétrolières et gazières dans les régions pionnières non assujetties à un accord fédéral-provincial.		
Type de frais	Services de réglementation	
Pouvoir d'établir des frais	*Loi sur les opérations pétrolières au Canada*	
Date de la dernière modification	1992	
Revenus prévus en 2004-2005	Services de réglementation	Revenus annuels inférieurs à 1 000 $
Revenus réels en 2004-2005	Services de réglementation	Revenus annuels inférieurs à 1 000 $
Coût total estimatif	Services de réglementation a) Coûts de l'ONÉ 3,7 b) Coûts d'autres ministères 0,5	4,2
Revenus prévus	Somme partielle (2005-2006) Somme partielle (2006-2007) Somme partielle (2007-2008) Total	Revenus annuels inférieurs à 1 000 $
Coût total estimatif	Somme partielle (2005-2006) Somme partielle (2006-2007) Somme partielle (2007-2008) Total	4,2 4,2 4,2 12,6

L'ONÉ perçoit des droits et fournit des services en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour tous renseignements concernant les droits et les normes de service, veuillez consulter le lien Rapports annuels présentés conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui se trouve sur le site Web de l'ONÉ à l'adresse www.neb-one.gc.ca/Publications/index_f.htm.

C. Consultation et analyse

Lorsque le Comité de liaison sur le recouvrement des frais (CLRF) de l'ONÉ a été créé, en juillet 1990, il était prévu qu'il serait composé de représentants de chacun des grands groupes ou associations de l'industrie. Il est investi d'un mandat de consultation et de communication en ce qui regarde la méthodologie et la réglementation du recouvrement des frais, et les nouvelles initiatives touchant les méthodes de recouvrement des frais. Il fournit également à l'ONÉ l'occasion d'expliquer au CLRF ses états financiers et de discuter de ses prévisions de dépenses. Les résultats du rendement de l'Office sont présentés chaque trimestre au CLRF à ses réunions régulières.

D. Processus de gestion des différends

L'ONÉ a mis au point un processus de gestion des différends, conformément à la Politique sur les frais d'utilisation externe du Conseil du Trésor, pour s'assurer que les différends et les questions soulevés par les partenaires vis-à-vis de la facturation externe sont traités et résolus de manière juste et efficace. Le processus est publié dans le site Web de l'ONÉ à l'adresse www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicy DisputeManagementProcess_f.htm.

Le processus prévoit trois paliers hiérarchiques pour résoudre un différend. Premier palier : le président du CLRF. Si le différend n'est pas réglé à ce niveau, il passe au deuxième palier, auquel cas un comité est créé. Si le différend demeure entier au terme des premier et deuxième paliers, c'est le président de l'Office qui en est saisi. Chaque palier dispose d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception de l'avis ou du passage au palier hiérarchique supérieur pour régler le différend.

Les différends et les questions peuvent porter notamment sur les éléments suivants :

a) le défaut de se conformer à la norme de services ou de produits convenue;

b) les frais négociés sont perçus comme étant déraisonnables;

c) les questions touchant les spécifications et les descriptions des services ou produits requis;

d) l'annulation des services ou produits négociés;

e) le non-respect des échéances.

E. Autres renseignements

Par ailleurs, l'ONÉ a élaboré sa propre politique sur les frais d'utilisation externe pour les frais externes qui n'ont pas un caractère réglementaire. La politique est énoncée à l'adresse www.neb-one.gc.ca/AboutUs/ExternalChargingPolicyNonRegulatory_f.htm.

3.12 Évaluations et examens

Évaluations et examens menés sous les auspices du Comité de vérification et d'évaluation de l'ONÉ en 2004-2005 :

- Examen de la structure organisationnelle de l'ONÉ
- Évaluation de la réglementation axée sur les buts
- Vérification du système de gestion de l'information sur les heures de travail (TIME)
- Contrôle du système de gestion de l'information sur les heures de travail (TIME) en 2002-2003
- Vérification des pratiques de passation de marchés

Pour consulter les rapports finals, rendez-vous à www.neb-one.gc.ca/Publications, sous *Rapports de vérification interne et d'évaluation*.

3.13 Renseignements sur l'organisation

L'Office est structuré en cinq secteurs d'activité qui représentent ses principales sphères de responsabilité : Demandes, Produits, Opérations, Services généraux et Gestion de l'information. De plus, le Bureau de la direction comprend quatre équipes qui fournissent des services spécialisés à l'Office, soit les Services juridiques[9], l'Équipe de leadership professionnel, les Services de réglementation et les Communications[10].

Descriptions des secteurs d'activité

Demandes

Le Secteur des demandes a pour tâche de traiter et d'évaluer la plupart des demandes présentées aux termes de la Loi sur l'ONÉ. Ces demandes tombent en grande partie sous le coup des parties III et IV de cette loi, lesquelles visent les installations et les droits et tarifs. Le Secteur des demandes est chargé d'autres fonctions comme la surveillance et la vérification financières des sociétés assujetties à la réglementation de l'Office; il est appelé en outre à régler les préoccupations des propriétaires fonciers. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Produits

Le Secteur des produits est chargé d'assurer la surveillance de l'industrie et des marchés énergétiques. À ce titre, il lui incombe de produire des documents de perspective sur l'offre et la demande de produits énergétiques au Canada et de mettre à jour les lignes directrices et les règlements régissant les exportations d'énergie, comme l'exige la partie VI de la Loi sur l'ONÉ. Le Secteur se charge également d'évaluer et de traiter les demandes relatives aux exportations de pétrole, de gaz naturel et d'électricité de même que les demandes concernant la construction et l'exploitation de lignes internationales et interprovinciales de transport d'électricité. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Opérations

Le Secteur des opérations s'occupe de toutes les questions relatives à la sécurité et à l'environnement pour ce qui est des installations visées par la Loi sur l'ONÉ, la LOPC et la LFH. À ce titre, il mène des inspections et des vérifications en matière de sécurité et de protection de l'environnement, fait enquête sur les incidents et surveille les méthodes d'intervention en cas d'urgence. Le Secteur est aussi chargé de réglementer l'exploration, la mise en valeur et la production des hydrocarbures dans les régions pionnières non

---

9 L'Équipe des services juridiques est responsable devant le président et les membres de l'Office pour ce qui est de la prestation de conseils juridique, mais devant le chef des opérations en ce qui concerne les questions administratives.

10 Un examen organisationnel réalisé en 2004-2005 (voir la section 2.5.1) a donné lieu à une restructuration des secteurs d'activité qui entre en vigueur le 1er avril 2005.

visées par des accords. Il lui incombe, enfin, d'élaborer des règlements et des lignes directrices dans tous les domaines susmentionnés. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Services généraux

Le Secteur des services généraux fournit les services nécessaires pour appuyer l'Office dans la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières. Ses attributions englobent l'application de la politique de l'Office et ses activités de planification, la gestion du matériel et des installations, la dotation en personnel, la formation, la rémunération, y compris les avantages sociaux, l'approvisionnement, le contrôle des stocks, la sécurité physique et les activités patronales-syndicales. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Gestion de l'information

Le Secteur de la gestion de l'information est chargé d'élaborer et de mettre en oeuvre une stratégie de gestion de l'information pour l'Office et de diffuser l'information dont ont besoin les intervenants internes et externes. Ses attributions englobent les services de la bibliothèque, la gestion des dossiers de l'Office, les services de distribution du courrier, l'accès à l'information, les services de production de documents et les services informatiques de l'organisme. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de secteur.

Bureau de la direction

Le Bureau de la direction répond de la capacité globale de l'Office et de son aptitude à satisfaire aux impératifs stratégiques et opérationnels. À ce titre, il est chargé des communications internes et externes, de fournir des avis juridiques en matière de gestion et de réglementation, de maintenir et d'accroître le savoir-faire technique de l'ONÉ dans les domaines de l'économie, de l'environnement et du génie, ainsi que de fournir un soutien au chapitre de l'administration des audiences et de la réglementation.

La structure des rapports hiérarchiques à l'Office était la suivante en 2004-2005 :

Figure 18 : Organigramme de l'ONÉ

Section IV : Autres sujets d'intérêt

4.1 Lois en vertu desquelles l'Office national de l'énergie a des responsabilités désignées

Lois

Loi sur l'Office national de l'énergie
Code canadien du travail, Partie II
Loi canadienne sur l'évaluation environnementale
Loi fédérale sur les hydrocarbures
Loi sur l'administration de l'énergie
Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie
Loi sur le pipe-line du Nord
Loi sur les espèces en péril
Loi sur les opérations pétrolières au Canada

Règlements pris et ordonnances rendues aux termes de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*

Ordonnance de simplification des demandes XG/XO-100-2002 en vertu de l'article 58
Ordonnance n° MO-62-69 de l'Office national de l'énergie
Règlement concernant la qualification des produits pétroliers
Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres
Règlement de l'Office national de l'énergie sur les usines de traitement
Règlement de l'Office national de l'énergie concernant l'électricité
Règlement de l'Office national de l'énergie concernant le pétrole et le gaz (partie VI de la Loi)
Règlement de l'Office national de l'énergie sur la signification
Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, partie I
Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, partie II
Ordonnance générale n° 1 relative aux conditions générales concernant les croisements par des pipelines
Ordonnance générale n° 2 relative aux conditions générales concernant les croisements de pipelines
Règlement de l'Office national de l'énergie sur les rapports relatifs aux exportations et aux importations
Règlement de normalisation de la comptabilité des gazoducs
Règlement de normalisation de la comptabilité des oléoducs
Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie
Règlement sur les croisements de lignes de transport d'électricité
Règlement sur les renseignements relatifs aux droits
Règles de 1986 sur la procédure des comités d'arbitrage sur les pipe-lines
Règles de pratique et de procédure de l'Office national de l'énergie, 1995

Directives, lignes directrices, notes d'orientation et protocoles établis aux termes de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*

Consultation des peuples autochtones : Directives de l'Office national de l'énergie (4 mars 2002)

Dépôt électronique – *Règles de pratique et de procédure de l'Office national de l'énergie* (1995) (21 mars 2002)

Directives – Mise en application de la méthode de l'accès équitable au marché aux fins de l'octroi de licences d'exportation à long terme de pétrole brut et d'équivalents (17 décembre 1997)

Directives concernant la mise en application de la politique canadienne de l'électricité de septembre 1988 (révisées le 26 août 1998)

Directives sur les règlements négociés pour le transport, les droits et les tarifs (12 juin 2002)

Excavations exploratoires et réparations/remplacements connexes de pipelines (2 décembre 2002 et 26 février 2003)

Guide de dépôt (2004)

Guide de dépôt électronique à l'intention des déposants (1er décembre 2004)

Lignes directrices relatives aux renseignements environnementaux à produire par les demandeurs pour l'autorisation de construire et d'exploiter des usines de traitement de gaz et de chevauchement, des usines et des terminaux de gaz naturel liquéfié (GNL), et des usines et des terminaux de liquides de gaz naturel (LGN), de gaz de propane liquéfié (GPL) et de butanes, aux termes de la partie III de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (26 juin 1986)

Mécanisme approprié de règlement des différends (18 juillet 2003)

Mesures de rendement déposées dans le cas des rapports de surveillance trimestriels à la fin de l'année (26 janvier 1996)

Notes d'orientation de l'Office national de l'énergie concernant les rencontres prédemande (26 février 2004)

Notes d'orientation liées au *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* (7 septembre 1999)
Modification I (20 janvier 2003)

Notes d'orientation liées au *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les usines de traitement* (28 juillet 2003) qui comprennent :
Annexe I – Notes d'orientation concernant la conception, la construction, l'exploitation et la cessation d'exploitation des appareils et de la tuyauterie sous pression (3 juillet 2003)
Annexe II – Programme de protection civile et d'intervention et de sécurité (24 avril 2002)

Notes d'orientation pour l'équipement sous pression relevant de la compétence de l'Office national de l'énergie (8 août 2003)

Politique de vérification au titre de la réglementation financière de l'Office national de l'énergie (23 février 1999)

Procédures de dépôt des demandes d'ordonnance de droit d'accès présentées aux termes de l'article 104 (27 octobre 1999)

Programmes de protection civile et de sécurité et d'intervention (comprend le document intitulé *Éléments requis pour les programmes de protection civile et d'intervention en cas d'urgence* (24 avril 2002)

Protocole sur la conservation des registres comptables des sociétés du groupe 1 selon les Règlements de normalisation de la comptabilité des gazoducs et des oléoducs (30 novembre 1994)

Protocole sur la réglementation des sociétés du groupe 2 (6 décembre1995)

Renseignements sur l'approvisionnement en gaz à déposer aux termes du *Règlement concernant le pétrole et le gaz* (partie VI) (16 mai 1997)

Règlements pris aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*

Règlement concernant le forage des puits de pétrole et de gaz naturel au Canada

Règlement sur les opérations sur le pétrole et le gaz du Canada

Règlement sur la production et la rationalisation de l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada

Règlement sur la responsabilité en matière d'écoulements ou de débris relatifs au pétrole et au gaz

Règlement sur les certificats de conformité liés à l'exploitation du pétrole et du gaz au Canada

Règlement sur les études géophysiques liées à la recherche du pétrole et du gaz au Canada

Règlement sur les installations pétrolières et gazières au Canada

Règlement sur les opérations de plongée liées aux activités pétrolières et gazières au Canada

Directives et notes d'orientation établies aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*

Avis de publication d'une version mise à jour des Lignes directrices sur le traitement des déchets extracôtiers (21 août 2002)

Directives concernant les programmes relatifs à l'environnement physique réalisés pendant les activités de forage pétrolier et de production des terres pionnières

Notes d'orientation liées au *Règlement concernant le forage des puits de pétrole et de gaz naturel au Canada*

Règlements pris aux termes de la *Loi fédérale sur les hydrocarbures*

Décret interdisant l'octroi de titres à l'égard de Rampart House (Yukon)

Décret interdisant l'octroi de titres à l'égard du site historique de Lapierre House (Yukon)

Règlement sur l'enregistrement des titres relatifs aux terres domaniales

Règlement sur les redevances relatives aux hydrocarbures provenant des terres domaniales

Règlement sur les régions visées par le Fonds pour l'étude de l'environnement

Règlement visant la zone désignée du détroit de Lancaster

Directives et notes d'orientation établies aux termes de la *Loi fédérale sur les hydrocarbures*

Territoires du Nord-Ouest - Nunavut - Notes à l'intention du demandeur - Demandes de déclaration de découverte importante et de déclaration de découverte exploitable (janvier 1997)

Demandes de déclaration de découverte importante et de déclaration de découverte exploitable - Personnes directement affectées - 17 novembre 2003

Règlements pris aux termes de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*

Règlement déterminant les autorités fédérales

Règlement sur la coordination par les autorités fédérales des procédures et des exigences en matière d'évaluation environnementale

Règlement sur la liste d'étude approfondie

Règlement sur la liste d'exclusion

Règlement sur la liste d'inclusion

Règlement sur le processus d'évaluation environnementale des projets à réaliser à l'extérieur du Canada

Règlement sur les dispositions législatives et réglementaires désignées

Règlements pris aux termes du *Code canadien du travail, Partie II*

Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail

Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)

Règlement sur les comités de sécurité et de santé et les représentants

Règlements pris aux termes de la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie*

Règlement sur l'exigence d'un examen préalable

Règlement sur l'utilisation des terres de la vallée du Mackenzie

Règlement sur la liste d'exemption

Dispositions prises aux termes de la *Loi sur le pipe-line du Nord*

Règlement sur l'avis d'opposition du pipe-line du Nord

Décret chargeant le ministre des Ressources naturelles comme ministre responsable de l'application de la Loi

Décret sur le transfert de pouvoirs et de fonctions relativement aux terres mises en réserve pour le parc national de Kluane

Décret sur le transfert de pouvoirs et de fonctions relativement aux terres territoriales

Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord dans le nord de la Colombie-Britannique

Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord en Alberta

Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord en Saskatchewan

Modalités socio-économiques et écologiques régissant le pipe-line du Nord dans le sud de la Colombie-Britannique

Modalités socio-économiques et écologiques régissant le tronçon du pipe-line du Nord longeant la rivière Swift en Colombie-Britannique

Transfert des fonctions, uniquement pour les fins du pipe-line, de certains ministres en vertu de certaines Lois au membre du Conseil Privé pour le Canada désigné comme ministre aux fins de la Loi

Transfert des fonctions, uniquement pour les fins du pipe-line, de l'Office national de l'Énergie aux termes des parties I, II et III du *Règlement sur les gazoducs* au ministre désigné aux fins de la Loi

Directives et notes d'orientation établies aux termes de la *Loi sur les espèces en péril*

Entrée en vigueur de certains articles de la *Loi sur les espèces en péril*, L.C. 2002, ch. 29, et répercussions sur les demandes dont l'Office national de l'énergie est saisi (lettre datée du 11 septembre 2003)

4.2 Coopération avec d'autres organismes

L'Office national de l'énergie coopère avec d'autres organismes afin de réduire les chevauchements en matière de réglementation et de fournir des services de réglementation plus efficaces.

Administration du pipe-line du Nord (APN)

L'Office assure une aide technique à l'APN, qui assume la responsabilité première, en vertu de la *Loi sur le pipe-line du Nord*, de surveiller la planification et la construction du tronçon canadien du réseau de transport du gaz naturel de l'Alaska, projet réalisé par Foothills Pipe Lines Ltd.

Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC)

L'ONÉ et AINC ont convenu d'un protocole d'entente sur la prestation de conseils au titre de la gestion des droits et l'échange d'information portant sur les activités pétrolières et gazières menées dans les régions pionnières du Nord.

Agence canadienne d'évaluation environnementale (ACÉE)

Des membres du personnel de l'ONÉ prennent une part active aux travaux de l'ACÉE : ils font partie du Conseil supérieur de l'évaluation environnementale et siègent à titre d'observateurs au Comité consultatif de la réglementation. Cette participation se solde par une coordination efficace des responsabilités de réglementation en matière d'évaluation environnementale.

Alberta Energy and Utilities Board (EUB)

L'ONÉ a signé un protocole d'entente avec l'EUB sur l'intervention d'urgence en cas d'incident pipelinier. Ce protocole prévoit des mécanismes d'aide mutuelle et d'intervention plus rapide et plus efficace des deux organismes en cas d'incident pipelinier en Alberta. L'ONÉ et l'EUB ont tenu leur engagement d'exploiter une base de données commune sur les réserves de pétrole et de gaz qui se trouvent en Alberta. Les

deux organismes cherchent de meilleurs moyens de tenir à jour les estimations des réserves et explorent d'autres possibilités de coopération. Au cours de l'exercice, ils ont achevé l'évaluation des ressources gazières classiques en Alberta et publié les résultats en mars 2005.

Association canadienne des membres des tribunaux d'utilité publique (CAMPUT)

CAMPUT est un organisme sans but lucratif regroupant les commissions, régies et offices fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés de réglementer les services publics d'électricité et d'aqueducs, les services de distribution de gaz et les entreprises pipelinières au Canada. Des membres du personnel de l'ONÉ fournissent des services d'information et de l'assistance à CAMPUT en vue de l'organisation de ses conférences.

Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST)

L'ONÉ assume la responsabilité exclusive de la réglementation de la sécurité des oléoducs et des gazoducs de ressort fédéral, mais pour les enquêtes sur les accidents liés aux pipelines, il œuvre de concert avec le BST. Les rôles et attributions de chaque organisme en matière d'enquêtes sur ces accidents sont décrits dans un protocole d'entente.

Comisión Reguladora de Energía (CRE) du Mexique

Le personnel de l'ONÉ et celui de la CRE entretiennent des rapports suivis afin de mettre en commun l'expérience des deux organismes dans le domaine de la réglementation ainsi que l'information sur les marchés nord-américains de l'énergie. En septembre 2003, le CRE, la Federal Energy Regulatory Commission des États-Unis (FERC) et l'ONÉ ont signé une entente de coopération. Cette entente permet au personnel des trois organismes de réglementation d'échanger des informations concernant des questions de réglementation et d'actualité et d'harmoniser autant que possible leurs démarches de réglementation. Les deux organismes se sont engagés à maintenir et à raffermir ces rapports, qui comprennent des visites réciproques du personnel.

Coopération au chapitre de l'évaluation des répercussions environnementales et de l'examen réglementaire d'un projet de gazoduc dans les Territoires du Nord-Ouest

En 2002, l'ONÉ, de concert avec les offices et organismes chargés de l'évaluation environnementale et de l'examen réglementaire d'un grand projet de gazoduc dans les Territoires du Nord-Ouest, ont diffusé un plan de coopération. Ce plan décrit les méthodes de coordination proposées en vue d'assurer que le processus d'examen de toute demande visant un tel projet, d'une part, soit efficace, souple et mené en temps opportun et, d'autre part, réduise les doubles emplois et assure une meilleure participation du public et des collectivités du Nord. Les partenaires de l'ONÉ qui ont participé à l'élaboration du plan sont l'Office des terres et des eaux de la vallée du Mackenzie, l'Office des terres et des eaux du Sahtu, l'Office Gwich'in des terres et des eaux, l'Office des eaux des Territoires du Nord-Ouest, l'Office d'examen des répercussions environnementales de la vallée du Mackenzie, le Bureau d'examen et le Comité d'étude des répercussions environnementales pour la région désignée des Inuvialuit, le Conseil

inuvialuit de gestion du gibier, la Commission inuvialuit d'administration des terres, l'Agence canadienne d'évaluation environnementale, Affaires indiennes et du Nord Canada, ainsi que des observateurs de la Première nation Deh Cho, du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et du gouvernement du Yukon.

Federal Energy Regulatory Commission des États-Unis (FERC)

Les dirigeants de l'ONÉ et de la FERC entretiennent un dialogue régulier sur leurs expériences respectives à titre d'organismes de réglementation. Ils échangent des informations du domaine public pour se tenir informés au sujet des enjeux actuels et naissants qui pourraient concerner les deux organismes, et pour profiter des connaissances acquises par les deux organismes en matière de pratiques de réglementation exemplaires.

En mai 2004, l'ONÉ et la FERC ont signé un protocole d'entente qui reconnaît le besoin d'éventuellement coordonner leurs activités, dans la mesure du possible, lors d'instances réglementaires ou à propos d'autres questions.

Gouvernement du Yukon

L'ONÉ fournit au gouvernement du Yukon des conseils techniques portant sur les activités pétrolières et gazières menées dans le Territoire du Yukon conformément à une entente de service.

Ministère de l'Énergie et des Mines de la Colombie-Britannique (MÉM)

L'ONÉ et le MÉM ont tenu leur engagement d'exploiter une base de données commune sur les réserves de pétrole et de gaz qui se trouvent en Colombie-Britannique. Les deux organismes cherchent de meilleurs moyens de tenir à jour les estimations des réserves et explorent d'autres possibilités de coopération. Ils ont décidé au cours de l'exercice de réaliser une évaluation conjointe des ressources gazières en Colombie-Britannique.

National Association of Regulatory Utility Commissioners (NARUC)

Les membres de l'ONÉ participent régulièrement aux réunions de la NARUC aux États-Unis, notamment pour examiner les faits nouveaux sur le marché du gaz américain qui pourraient influer sur le commerce transfrontière du gaz naturel.

Office Canada–Terre-Neuve-et-Labrador des hydrocarbures extracôtiers (OCTLHE) et Office Canada–Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers (OCNHE)

Les présidents respectifs de l'ONÉ, de l'OCTLHE et de l'OCNHE, des hauts fonctionnaires des ministères de l'Énergie de Terre-Neuve-et-du-Labrador et de la Nouvelle-Écosse, ainsi que des dirigeants de RNCan forment le Conseil d'harmonisation. Les membres du Conseil examinent et tranchent les questions horizontales qui intéressent leurs organisations respectives afin d'assurer la collaboration et l'harmonisation des démarches à l'échelle du Canada dans le domaine de l'exploration et de la production de gaz et de pétrole.

L'ONÉ, l'OCTLHE et l'OCNHE collaborent également à l'examen, la mise à jour et la modification des règlements et lignes directrices régissant les activités gazières et pétrolières menées sur les terres visées par les Accords.

En outre, le personnel de l'ONÉ fournit une expertise technique à RNCan, à l'OCTLHE et à l'OCNHE à l'égard de questions techniques d'intérêt mutuel, comme l'évaluation des réservoirs, la santé et la sécurité professionnelles, les opérations de plongée et les travaux de forage et de production.

Office d'examen des répercussions environnementales de la vallée du Mackenzie (OEREVM)

À la fin de 2004, l'ONÉ et l'OEREVM ont reconduit le protocole d'entente qui avait établi un cadre de coopération entre les deux organismes aux fins de l'évaluation des répercussions environnementales de projets menés dans la vallée du Mackenzie. Lorsqu'il s'agit d'un projet de pipeline transrégional, l'ONÉ détient des responsabilités en vertu de la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie* et de la LCÉE. Ce protocole d'entente favorise la coopération des deux organismes afin de réduire les chevauchements et de rehausser l'efficacité du processus d'examen environnemental.

Pipeline Technical Regulatory Authorities of Canada Council (PTRACC)

L'ONÉ préside un conseil formé du personnel d'organismes techniques de régie, fédéraux et provinciaux. Le PTRACC se réunit périodiquement au cours de l'année pour discuter des initiatives dans les domaines de la sécurité pipelinière et de la protection de l'environnement.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC)

L'ONÉ a signé un protocole d'entente avec RHDCC aux fins de l'application du *Code canadien du travail* dans le cas des activités et des installations qui sont du ressort de l'ONÉ et de la coordination des responsabilités en matière de sécurité aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières* au Canada et de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*.

4.3 Personnes-ressources

Pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de l'Office national de l'énergie :

Office national de l'énergie
444, Septième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 0X8

Téléphone :	(403) 292-4800
Sans frais :	1-800-899-1265
Télécopieur :	(403) 292-5503
Sans frais :	1-877-288-8803
Courriel :	info@neb-one.gc.ca
Site Web :	www.neb-one.gc.ca

Personnes-ressources clés au 31 mars 2005

Kenneth W. Vollman	président
Gaétan Caron	vice-président
Jim Donihee	chef des opérations
Sandy Harrison	chef de secteur, Demandes
John McCarthy	chef de secteur, Produits
Gregory Lever	chef de secteur, Opérations
Valerie Katarey	chef de secteur, Services généraux
Byron Goodall	chef de secteur, Gestion de l'information
Judith Hanebury	avocate générale
Michel Mantha	secrétaire de l'Office
Dan Philips	chef d'équipe, Finances